

УДК 159.9

ВЛИЯНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ДИНАМИКУ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Анна Георгиевна Пинкевич

кандидат политических наук, доцент

a.pinkevich@spbu.ru

Анастасия Владиславовна Репина

студент

repina.anastasia@bk.ru

Санкт-Петербургский государственный университет

г. Санкт-Петербург, Россия

Аннотация. В статье рассматривается влияние эмоционального интеллекта на динамику конфликтного взаимодействия. Анализируются его ключевые компоненты в контексте управления конфликтами — способность распознавать и интерпретировать эмоции участников, вербализовать собственные переживания, осмыслять причины и последствия эмоциональных состояний, а также регулировать эмоциональные реакции и целенаправленно воздействовать на эмоциональный фон взаимодействия. Показано, что высокий уровень развития эмоционального интеллекта выступает значимым ресурсом в управлении конфликтами: он способствует снижению их интенсивности, формированию конструктивных стратегий поведения и повышению результативности урегулирования противоречий. Напротив, недостаточная сформированность эмоциональных компетенций коррелирует с ростом напряжённости и риском эскалации конфликтов. Результаты исследования подчёркивают значимость развития эмоционального интеллекта как инструмента оптимизации конфликтного взаимодействия и повышения качества межличностных отношений.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, конфликтное взаимодействие, управление конфликтом, саморегуляция, эмпатия, межличностные отношения, динамика конфликтов.

Конфликты – неизбежная компонента человеческих взаимоотношений. Данная мысль красной нитью проходит в трудах многих выдающихся отечественных и зарубежных исследователей, представляющих различные области знания – конфликтологию, юриспруденцию, психологию и другие дисциплины, в той или иной мере связанные с изучением феномена конфликта. Подобную позицию разделял и американский социолог Л. Козер, который в своей работе, посвященной функциям конфликтного взаимодействия, отметил следующее: «конфликт отнюдь не обязательно дисфункционален, но является существенной составляющей как процесса становления группы, так и ее устойчивого существования» [7].

При этом причины возникновения конфликтов разнообразны. Различия во взглядах, ценностных ориентирах и интересах, а также, что немаловажно, особенностях эмоционального восприятия действительности повышают вероятность зарождения противоречий между людьми и создают основу для конфликтного взаимодействия.

Особый интерес представляет вопрос о практической реализации конфликтогенного потенциала. Дело в том, что при недостаточном уровне развития эмоциональной регуляции и ограниченной способности к эмпатии данный потенциал, как правило, проявляется в форме конфликта как деструктивного способа межличностного взаимодействия. В то же время высокий уровень развития аффективных компонентов личности и способность к рефлексии позволяют трансформировать конфликтное взаимодействие в конструктивный процесс, ориентированный на достижение взаимопонимания и содействие личностному росту участников коммуникации.

В данной связи, особую значимость приобретает поиск эффективных психологических механизмов, способствующих экологичному преодолению противоречий и укреплению культуры межличностного взаимодействия. Следовательно, вполне справедливо утверждать, что исследование влияния эмоционального интеллекта на динамику конфликтного взаимодействия в наши дни становится особенно актуальным.

Отметим, что в рамках данной работы предполагается определить, каким образом развитие эмоционального интеллекта способствует эффективному управлению конфликтами и укреплению культуры межличностного взаимодействия. Новизна работы заключается в систематизации теоретических положений о влиянии эмоционального интеллекта на динамику конфликтного взаимодействия и обосновании его практического применения для формирования устойчивых и конструктивных отношений. Как отмечает Е. Н. Иванова, «каждый из нас в какой-то степени обладает эмоциональным интеллектом», что подчёркивает необходимость осознанного развития эмоциональных компетенций для повышения эффективности межличностного взаимодействия [6].

Для выявления взаимосвязи обозреваемых явлений необходимо прежде всего обратиться к теоретическому осмыслению феномена «конфликт» и определить его сущностные характеристики. В научной литературе существует множество подходов к пониманию данного явления, что во многом обусловлено разнообразием сфер его проявления. Так, например, немецкий социолог Р. Дарендорф считал, что конфликт есть естественный результат столкновения противоположных интересов и позиций в обществе [5].

В контексте данного исследования особое значение также имеет точка зрения Н. В. Гришиной, рассматривающей конфликт как «состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей» [4].

Отечественные ученые в области психологии и конфликтологии А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов, в свою очередь, систематизировали существующие подходы и представления о конфликтном взаимодействии в своей работе «Словарь конфликтолога». Так, под социальным (иными словами – межличностным) конфликтом они понимали «наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, заключающийся в противодействии субъектов конфликта», отмечая при этом, что он нередко сопровождается негативными эмоциями [2].

Говоря о последнем, примечательно отметить, что «эмоциональные состояния включены в процесс решения задач» [1]. Указанный тезис в полной мере соотносится с процессом управления конфликтным взаимодействием, в рамках которого эмоциональные состояния выступают значимым детерминантом поведения участников и существенным фактором, определяющим выбор стратегии взаимодействия и траекторию принимаемых решений.

Итак, установив значимую роль эмоциональной сферы в процессе конфликто разрешения, целесообразно обратиться к рассмотрению феномена эмоционального интеллекта как ключевого компонента (своего рода интегративного образования), обеспечивающего эффективное понимание, анализ и последующее использование эмоциональной информации в различных ситуациях взаимодействия.

Само по себе понятие эмоционального интеллекта (сокращенно – ЭИ) было впервые введено в научный оборот П. Сэловеем и Дж. Мэйером, которые заложили теоретические основы его изучения в контексте психологических механизмов познания и регуляции эмоций. В их понимании эмоциональный интеллект трактуется как «способность отслеживать собственные и чужие чувства и эмоции, различать их и использовать эту информацию для направления мышления и действий» [9].

Российский ученый Д. В. Люсин, опираясь на концептуальные положения, разработанные основоположниками теории эмоционального интеллекта, обобщает их идеи и формулирует собственное определение данного феномена. Согласно его позиции, эмоциональный интеллект — это «способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими» [8].

На данном этапе представляется необходимым конкретизировать и обозначить следующее: эмоциональный интеллект проявляется в способности распознавать эмоции, определять их конкретный тип, вербализовать переживания и оценивать причины и последствия эмоциональных состояний. Помимо этого, он также подразумевает под собой умение управлять эмоциями,

регулируя их интенсивность и внешние проявления, а при необходимости — сознательно вызывать определённые эмоциональные реакции.

С целью выявления функциональной роли и влияния эмоционального интеллекта на динамику конфликтного взаимодействия представляется целесообразным рассмотреть вышеупомянутые проявления ЭИ в контексте ключевых процедур управления конфликтом, а именно: предупреждения, урегулирования и конструктивного разрешения.

Ключевым механизмом на стадии предупреждения конфликта выступает способность распознавать эмоциональные состояния других участников и адекватно интерпретировать их проявления. Так, например, своевременное выявление признаков раздражения, тревожности или фрустрации у собеседника может дать возможность скорректировать собственное поведение, выбрать более нейтральные формулировки и снизить вероятность возникновения трений.

Помимо распознавания эмоций, важна способность к эмпатической интерпретации: понимание причин и контекста эмоциональных реакций оппонента позволяет предугадать потенциальные источники конфликта и заранее принять меры для их минимизации. Таким образом, эмоциональный интеллект способствует формированию некой «конфликтной предосторожности» — способности видеть потенциальные очаги напряжения и корректировать коммуникативное и поведенческое поле до того, как конфликт проявится явно.

На стадии урегулирования ЭИ обеспечивает эффективное взаимодействие участников конфликта и минимизацию негативных последствий. В первую очередь, он проявляется через способность к распознаванию и вербализации эмоций — как собственных, так и чужих. Осознание того, какие эмоции испытывают участники конфликта, и умение корректно озвучить их, снижает уровень недопонимания и способствует конструктивному диалогу [6].

Регуляция эмоциональных состояний играет здесь особую роль: индивид способен удерживать свои эмоции под контролем, предотвращая агрессивные или оборонительные реакции, и одновременно поддерживать эмоциональный

баланс группы. Например, сознательное снижение интенсивности раздражения или тревоги в ходе обсуждения спорных вопросов позволяет сохранить рациональный и ориентированный на решение характер коммуникации.

Наконец, на стадии конструктивного разрешения эмоциональный интеллект проявляется как способность интегрировать эмоциональную информацию в процесс поиска оптимальных решений. Индивид с высоким уровнем ЭИ способен не только распознавать и регулировать эмоции участников, но и направлять эмоциональную энергию на продуктивное взаимодействие, способствующее достижению консенсуса.

Эмпатическая компетенция в данном случае обеспечивает учет интересов и эмоциональных потребностей всех сторон; это повышает вероятность выработки решений, удовлетворяющих всех участников конфликта. Управление эмоциями помогает трансформировать негативные переживания в мотивацию к сотрудничеству, снижает риск последующей ретравматизации или сохранения напряжения после урегулирования.

Важным аспектом является также способность к эмоциональной рефлексии: индивид анализирует собственные и чужие эмоциональные реакции, выявляет закономерности и ошибки в поведении, что способствует закреплению навыков конструктивного взаимодействия в будущем и снижению вероятности зарождения повторного конфликта в аналогичных ситуациях.

При этом, как справедливо подчеркивает Ф. Глазл, «ни один метод нельзя неидентифицированно применять везде и всюду» [3]. Действительно, управление конфликтами посредством эмоционального интеллекта не может быть универсальным процессом; оно должно учитывать уникальные обстоятельства, контекст и динамику взаимодействия сторон.

В заключение следует отметить, что в статье проведён анализ теоретических подходов к феномену конфликта и эмоционального интеллекта, выявлена их взаимосвязь и функциональная роль эмоциональных компетенций в процессе управления конфликтами. Показано, что эмоциональный интеллект не только способствует предупреждению конфликтов, снижению эмоциональной

напряжённости и урегулированию спорных ситуаций, но и превращает конфликтный потенциал в ресурс для конструктивного взаимодействия и личностного роста участников.

Выводы исследования открывают перспективы для дальнейших эмпирических работ, разработки программ повышения эмоциональной компетентности в образовательной, корпоративной и психологической практике, а также применения материалов исследования для снижения уровня конфликтности и формирования конструктивных отношений в различных социальных контекстах.

Список литературы:

1. Андреева И. Н. Азбука эмоционального интеллекта. СПб.: БХВ-Петербург. 2012. 288 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб.: Питер. 2006. 536 с.
3. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент: настольная книга руководителя и консультанта. Калуга: Духовное познание. 2002. 516 с.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер. 2008. 544 с.
5. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. М.: РОССПЭН. 2002. 284 с.
6. Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет. 2012. 151 с.
7. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс. 2000. 205 с.
8. Люсин Д. В. Социальный интеллект: Теория, измерения, исследование. М., 2004. 176 с.
9. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality. 1990. V. 9. p. 185-211.

UDC 159.9

THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON THE DYNAMICS OF CONFLICT INTERACTION

Anna G. Pinkevich

candidate of political sciences, associate professor

a.pinkevich@spbu.ru

Anastasia V. Repina

student

repina.anastasia@bk.ru

St. Petersburg State University

Saint Petersburg, Russia

Annotation. The article examines the influence of emotional intelligence on the dynamics of conflict interaction. Its key components in the context of conflict management are analyzed — the ability to recognize and interpret the emotions of participants, verbalize their own experiences, comprehend the causes and consequences of emotional states, as well as regulate emotional reactions and purposefully influence the emotional background of interaction. It is shown that a high level of emotional intelligence development is an important resource in conflict management: it helps to reduce their intensity, form constructive behavioral strategies and increase the effectiveness of conflict resolution. On the contrary, insufficient formation of emotional competencies correlates with an increase in tension and the risk of conflict escalation. The results of the study emphasize the importance of developing emotional intelligence as a tool for optimizing conflict interaction and improving the quality of interpersonal relationships.

Keywords: emotional intelligence, conflict interaction, conflict management, self-regulation, empathy, interpersonal relationships, conflict dynamics.

Статья поступила в редакцию 01.11.2025; одобрена после рецензирования 20.12.2025; принята к публикации 29.12.2025.

The article was submitted 01.11.2025; approved after reviewing 20.12.2025; accepted for publication 29.12.2025.