

Эмоциональный интеллект сотрудников и трудовые конфликты в организации

Гусейнова Наргиз Анар гызы

Студент (магистр)

Бакинский филиал Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова,
Экономический факультет, Баку, Азербайджан

E-mail: narush395@gmail.com

В контексте организационной среды, межличностные конфликты неизбежны. Причиной возникновения противоречий на рабочем месте могут быть различия в ценностях, интересах и стилях коммуникации между сотрудниками. Однако суть проблемы заключается не в факте возникновения разногласий, а в том, какими стратегиями располагают сотрудники для управления ими. Согласно пятифакторной модели Рахима (Rahim, 1983), восходящей к типологии Томаса и Килманна 1977 года (Thomas & Kilmann, 2008) выделяют пять стилей управления конфликтами: сотрудничество, компромисс, соперничество, избегание и уступчивость. Современные исследования показывают, что выбор того или иного стиля в значительной степени зависит от личностных качеств вовлеченных сторон. Среди них особое место занимает эмоциональный интеллект, который определяется как умение распознавать, интерпретировать и управлять эмоциями как своими, так и чужими (Mayer & Salovey, 1997). Инвестиции в развитие эмоционального интеллекта у сотрудников трансформирует конфликтное взаимодействие из деструктивного в конструктивное, что в свою очередь позитивно влияет на атмосферу в коллективе и финансовые результаты в организации. Согласно исследованию Goleman & Cherniss (2024), основанному на данных сотен компаний, развитие эмоционального интеллекта у сотрудников и руководителей положительно коррелирует с улучшением производительности, снижением текучести кадров и ощутимым ростом прибыли.

В начале 2000-х годов ученые начали активно изучать, каким образом эмоциональный интеллект связан с разными стилями управления конфликтами. В своей работе Rahim & Psenicka (2002), проанализировав данные, собранные из семи стран, пришли к выводу, что менеджеры с высоким эмоциональным интеллектом склонны чаще выбирать такие подходы в управлении конфликтами как сотрудничество и компромисс. Jordan & Troth (2002) продемонстрировали, что способность распознавать и понимать эмоции окружающих предсказывает склонность индивида к выбору коллаборативных стилей решения проблем в команде. Chen, Xu & Phillips (2019) в свое время дополнили эту картину, придя к выводу, что отдельные компоненты эмоционального интеллекта влияют по-разному. Они обнаружили, что эмпатия тесно коррелирует с выбором стиля сотрудничества, а способность к регуляции эмоций способствует снижению доминирующего поведения. Однако существующая база данных в основном охватывает западные и восточноазиатские регионы. В тоже время исследования (Gunkel et al., 2016; Odame & Pandey, 2025) эмпирически подтверждают значительное влияние культурных особенностей как на проявления эмоционального интеллекта, так и на выбор стилей управления конфликтами. В данном контексте, организационная среда постсоветских стран остается практически нетронутой для исследователей.

Целью данного исследования является определение характера и силы взаимодействия между уровнем эмоционального интеллекта сотрудников и предпочитаемыми ими стратегиями разрешения межличностных конфликтов на рабочем месте. Полученные результаты послужат основой для формирования рекомендаций по развитию управленческого

персонала. Объектом же данного исследования выступают сотрудники организаций различных должностных уровней. Предметом изучения является связь между компонентами эмоционального интеллекта и стилями управления межличностными конфликтами. Для оценки исследуемых переменных применялись два инструмента: шкала WLEIS (Wong & Law, 2002), которая состоит из 16 пунктов, охватывающих четыре аспекта ЭИ (оценка собственных эмоций, оценка эмоций окружающих, использование эмоций и регуляция эмоций) и опросник ROCI-II (Rahim, 1983), состоящий из 28 пунктов для определения пяти стилей разрешения конфликтов. Данные инструменты продемонстрировали высокую степень воспроизводимости в различных культурных контекстах и прошли психометрическую адаптацию на постсоветской выборке (Исмаилова, 2024).

Научная новизна данной работы заключается в том, что впервые изучается взаимосвязь эмоционального интеллекта и стилей управления конфликтами именно на азербайджанской выборке. Кроме того, в работе также переведены и адаптированы инструменты WLEIS и ROCI-II, что закладывает базу для будущих кросс-культурных исследований и разработки HR-методик, которые будут учитывать культурные особенности управления конфликтами в постсоветском пространстве.

Источники и литература

- 1) Исмаилова Н. Я. АДАПТАЦИЯ И ПСИХОМЕТРИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ОПРОСНИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ЭМИН (ДВ ЛЮСИН) НА АЗЕРБАЙДЖАНСКОЙ ВЫБОРКЕ // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2024. – Т. 21. – №. 4. – С. 753-763.
- 2) Chen H. X., Xu X., Phillips P. Emotional intelligence and conflict management styles // International Journal of Organizational Analysis. – 2019. – Т. 27. – №. 3. – С. 458-470.
- 3) Goleman D., Cherniss C. Optimal leadership and emotional intelligence // Leader to Leader. – 2024. – Vol. 2024, № 113. – P. 7-12.
- 4) Gunkel M., Schlaegel C., Taras V. Cultural values, emotional intelligence, and conflict handling styles: A global study // Journal of World Business. – 2016. – Т. 51. – №. 4. – С. 568-585.
- 5) Jordan P. J., Troth A. C. Emotional intelligence and conflict resolution in nursing // Contemporary Nurse. – 2002. – Т. 13. – №. 1. – С. 94-100.
- 6) Jordan P., Troth A. Emotional intelligence and performance in groups // Management in a Global Context: Prospects for the 21st Century. – ANZAM, 2002.
- 7) Mayer, J. D. What is emotional intelligence? / J. D. Mayer, P. Salovey // Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. – New York : Basic Books, 1997. – P. 3-31
- 8) Odame C., Pandey M. The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Styles // SAGE Open. – 2025. – Т. 15. – №. 3. – С. 21582440251365507
- 9) Rahim, M. A. A measure of styles of handling interpersonal conflict // Academy of Management Journal. – 1983. – Vol. 26, № 2. – P. 368-376
- 10) Rahim, M. A., Psenicka, C. et al. A model of emotional intelligence and conflict management strategies: A study in seven countries // The International journal of organizational analysis. – 2002. – Т. 10. – №. 4. – С. 302-326.
- 11) Thomas K. W. Thomas-kilmann conflict mode // TKI Profile and Interpretive Report. – 2008. – Т. 1. – №. 11. – С. 1-11.

- 12) Wong, C.S. and Law, K.S. (2002), "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study", *The Leadership Quarterly*, Vol. 13 No. 3, pp. 243-274