

ПСИХОЛОГИЯ

УДК 378.14.015.62

Михеева Екатерина Анатольевна

*аспирант кафедры психологии
и педагогического мастерства*

Ekaterina Mikhejeva

*PhD Student of the Department
of Psychology and Pedagogical Excellence*

*ГУО «Республиканский институт высшей
школы»*

г. Минск, Беларусь

*National Institute for Higher Education
Minsk, Belarus*

k.mikhejeva@gmail.com

РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО И СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ФОРМИРОВАНИИ САМОУПРАВЛЕНИЯ В ОБЩЕНИИ У БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

THE ROLE OF EMOTIONAL AND SOCIAL INTELLIGENCE IN THE FORMATION OF SELF-GOVERNANCE IN COMMUNICATION IN FUTURE SPECIALISTS IN TOURISM AND HOSPITALITY SECTOR

Исследование направлено на анализ роли эмоционального и социального интеллекта в процессе формирования самоуправления в общении у обучающихся в сфере туризма и гостеприимства. Использованный диагностический инструментарий включает: тест социального интеллекта Гилфорда, методику «Способности к самоуправлению в общении» и тест эмоционального интеллекта Люсина. Полученные результаты свидетельствуют о влиянии эмоционального и социального интеллекта на развитие самоуправления в общении и важности их развития в процессе подготовки будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект; социальный интеллект; самоуправление; общение; будущие специалисты; туризм; гостеприимство.

The research aims to analyze the role of emotional and social intelligence in the process of developing self-management in communication among students in the field of tourism and hospitality. The diagnostic tools used include: the Guilford Social Intelligence Test, the “Communication Self-Management Abilities” technique, and the Lusin’s Emotional Intelligence Test. The obtained results indicate the influence of emotional and social intelligence on the development of self-management in communication and the importance of their development while training future specialists in the tourism and hospitality industry.

Key words: emotional intelligence; social intelligence; self-management; communication; future specialists; tourism; hospitality.

В последние десятилетия психологические исследования все более активно занимаются изучением взаимосвязи различных аспектов человеческой психики. Одним из ключевых направлений в этой области является анализ взаимодействия между самоуправлением личности, эмоциональным и социальным интеллектом. Самоуправление, включающее в себя умение контролировать свои мысли, эмоции и поведение, играет важную роль в адаптации к условиям жизни и достижении жизненных целей. В то же время эмоциональный и социальный интеллект определяют способность человека понимать свои и чужие эмоции, эффективно взаимодействовать с окружающими и успешно решать социальные задачи. Несмотря на то, что эти концепции изучаются отдельно, их взаимодействие оказывает существенное влияние на психологические процессы и поведение человека. В рамках нашего исследования мы обращаем внимание на самоуправление в общении как один из важнейших аспектов психологического функционирования человека. Этот концепт отражает способность индивида регулировать свои высказывания, эмоции и поведение в контексте межличностных взаимодействий. Хотя самоуправление в общении обычно ассоциируется с процессами контроля эмоций и реакций в различных социальных ситуациях, его влияние и значение простираются гораздо дальше.

Цель исследования – выявление взаимосвязи между уровнем развития эмоционального и социального интеллекта у будущих специалистов и самоуправлением в общении.

Проведенные исследования подтверждают, что хорошее самоуправление в общении имеет ряд выгодных последствий для индивида. Во-первых, самоуправление в общении влияет на качество межличностной коммуникации. Люди, обладающие высоким уровнем самоуправления в общении, чаще проявляют эмпатию, умение слушать и адекватно реагировать на собеседника, что способствует формированию и поддержанию здоровых отношений.

Во-вторых, самоуправление в общении связано с развитием межличностных навыков, которые включают в себя умение четко выражать свои мысли и чувства, умение вступать в эффективный диалог и успешно решать конфликты. Такие навыки становятся особенно важными в профессиональной сфере и в повседневной жизни [1].

Кроме того, самоуправление в общении сопряжено с лучшей адаптацией в социальной среде и достижением карьерного успеха. Люди, которые умеют контролировать свое поведение и эмоции в социальных ситуациях, часто легче находят общий язык с коллегами, руководителями и клиентами, что способствует их профессиональному росту.

Наконец, самоуправление в общении играет важную роль в психологическом благополучии индивида. Эффективное управление своими эмоциями помогает снизить уровень стресса, избежать конфликтов и повысить уровень самооценки [2].

Таким образом, понимание и изучение механизмов самоуправления в общении является ключевым для развития эффективных методов тренировки и поддержки этого аспекта психологического функционирования человека. В этом контексте особенно интересно провести анализ взаимосвязи между самоуправлением в общении, эмоциональным и социальным интеллектом, что и является целью текущего исследования.

Развитие самоуправления в общении проходит ряд этапов, которые отражают изменения в понимании, навыках и стратегиях регуляции межличностных взаимодействий. Рассмотрим ключевые этапы этого процесса.

Этап начального формирования (от 2 до 6 лет)

На этом этапе дети начинают осознавать, что их слова и действия могут влиять на других людей. Они начинают понимать базовые нормы и правила общения, такие как вежливость и уважение к другим. Однако их способности контролировать свои эмоции и поведение ограничены, и они часто реагируют на внешние стимулы без должного контроля.

Этап экспериментирования (от 6 до 12 лет)

На этом этапе дети начинают активно экспериментировать с различными стратегиями общения – они пробуют разные способы выражения своих чувств и манипулирования ситуацией, чтобы добиться желаемых результатов. В этом возрасте они могут также начать осознавать важность самоконтроля и учиться управлять своими эмоциями и поведением.

Этап осознанного контроля (от 12 до 18 лет)

На этом этапе дети начинают осознавать, что они могут контролировать свое поведение и эмоции. Они активно применяют стратегии саморегуляции, чтобы поддерживать позитивные взаимоотношения с окружающими. Дети на этом этапе могут более осознанно выбирать, как реагировать на различные ситуации, и учитывать потенциальные последствия своих действий.

Этап сознательного использования (от 18 лет и старше)

На этом этапе люди активно используют свои навыки самоуправления в общении для достижения своих целей и решения проблем. Они осознают эффективные стратегии коммуникации и могут адаптировать свое поведение в соответствии с различными социальными ситуациями и контекстами. Кроме того, на этом этапе они начинают размышлять о своем общении и анализировать его результаты с целью постоянного улучшения [3].

Процесс формирования самоуправления в общении является сложным и многосторонним, включающим в себя взаимодействие различных факторов на разных уровнях развития личности. Представим основные этапы этого процесса.

Биологические и генетические основы. Современные исследования показывают, что некоторые аспекты самоуправления, такие как способность к саморегуляции, могут быть унаследованы. Например, уровень активности нейротрансмиттеров, таких как серотонин и дофамин, оказывает влияние на способность человека контролировать свои эмоции и поведение [4].

Развитие когнитивных навыков. С возрастом дети приобретают когнитивные навыки, которые позволяют им лучше понимать и оценивать себя и окружающий мир. Когнитивные навыки включают в себя развитие способности к планированию, прогнозированию последствий своих действий и абстрактному мышлению.

Социализация и обучение. Роль семьи, школы и других социальных институтов важна для формирования навыков самоуправления в общении. Родители и учителя могут моделировать желаемые способы поведения и обучать детей стратегиям саморегуляции. Важную роль играют также проверка и наказание за неконтролируемое поведение.

Опыт и практика. Практика играет ключевую роль в развитии самоуправления в общении. Чем больше человек практикует стратегии контроля эмоций и поведения в реальных социальных ситуациях, тем лучше он становится в этом. Поэтому возможность получать обратную связь и извлекать уроки из опыта играет важную роль в формировании этого навыка.

Внутренние механизмы саморегуляции. Этот процесс также связан с развитием внутренних механизмов саморегуляции, таких как осознанность и внутренняя мотивация. Осознанность позволяет человеку осознавать свои мысли и эмоции без суждений, что способствует более эффективному управлению ими. Внутренняя мотивация поддерживает желание человека развивать навыки самоуправления в общении в целях достижения личных и профессиональных целей [5].

Этот процесс формирования самоуправления в общении является динамичным и продолжается на протяжении всей жизни человека, варьируясь в зависимости от индивидуальных особенностей и внешних обстоятельств.

Эмоциональный интеллект и социальный интеллект оказывают значительное влияние на развитие самоуправления в общении, так как эти концепты тесно связаны в процессе межличностного взаимодействия. Вот как они оказывают воздействие на развитие этого процесса.

Развитие эмоционального интеллекта

Понимание и управление своими эмоциями: высокий уровень эмоционального интеллекта помогает человеку осознавать свои эмоции и управлять ими в процессе общения. Это включает в себя способность выражать свои чувства адекватным образом, контролировать эмоциональные реакции и принимать обдуманные решения даже в эмоционально насыщенных ситуациях.

Эмпатия и понимание чувств других: эмоциональный интеллект также помогает развивать способность к эмпатии и пониманию эмоций других

людей. Человек с высоким уровнем эмоционального интеллекта лучше воспринимает эмоциональные сигналы и чувства других, что делает его более эмпатичным и способным адаптировать свое общение к нуждам и эмоциональному состоянию собеседника [6, с. 37].

Развитие социального интеллекта

Понимание социальных норм и правил: социальный интеллект помогает человеку понимать социальные нормы и правила общения, что позволяет ему взаимодействовать эффективно в различных ситуациях. Социальный интеллект включает в себя умение интерпретировать невербальные сигналы, тон и контекст общения.

Умение устанавливать и поддерживать отношения: человек, обладающий социальным интеллектом (social intelligence person), способен устанавливать качественные отношения с другими людьми, проявлять эмпатию, поддерживать дружеские связи и решать конфликты. Это существенно для успешного общения и формирования позитивных взаимоотношений [7].

Таким образом, развитие эмоционального интеллекта и социального интеллекта находятся в прямой корреляционной связи с самоуправлением в общении. Человек, обладающий высоким уровнем эмоционального интеллекта и социального интеллекта, обычно отличается более эффективными навыками коммуникации, лучше контролирует свои эмоции, умеет эффективно решать конфликты и устанавливать гармоничные отношения с окружающими.

Исследование проводилось на базе филиала «Индустриально-педагогический колледж» УО «Республиканский институт профессионального образования» (далее ИПК). В ИПК было опрошено 43 учащихся.

Для определения уровня владения навыками коммуникации были использованы методики: тест социального интеллекта Гилфорда (адаптация Е. С. Михайловой) [8], методика «Способности к самоуправлению в общении» (Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов) [9, с. 223–224] и тест эмоционального интеллекта Люсина [10].

Методика «Способности к самоуправлению в общении» (разработанная Н. П. Фетискиным, В. В. Козловым и Г. М. Мануйловым) предназначена для измерения гибкости и адаптивности в различных ситуациях общения. Этот тест позволяет оценить способность человека эффективно управлять своим поведением и реакциями в межличностных взаимодействиях. Результаты теста могут дать представление о том, насколько человек готов и способен адаптировать свое общение к различным ситуациям, быть гибким и конструктивным в диалоге с окружающими. Таким образом, этот тест предоставляет информацию о социальных навыках и уровне межличностной компетентности человека.

Тест социального интеллекта Гилфорда дает возможность определить коммуникативные навыки человека, а также его способность прогнозировать собственное поведение. Тест социального интеллекта Гилфорда обычно

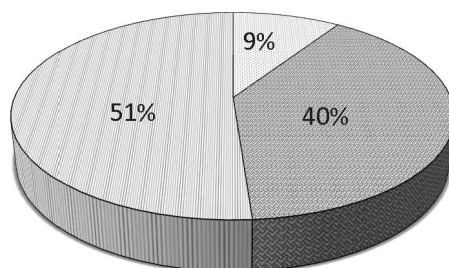
включает в себя серию вопросов или заданий, предназначенных для оценки различных аспектов социального интеллекта, таких как эмпатия, эмоциональная интеллигентность, способность к адаптации в различных социальных ситуациях и умение решать конфликты.

Результаты теста дают представление о том, насколько хорошо человек владеет социальными навыками, а также как он справляется с различными межличностными ситуациями. Этот тест может использоваться в психологической практике для оценки социальной компетентности, а также в образовательных и профессиональных контекстах для выявления областей, требующих развития, и создания программ по тренировке социальных навыков.

Тест эмоционального интеллекта Люсина – это инструмент, разработанный для оценки уровня эмоционального интеллекта у человека. Данный тест представляет собой психодиагностическую методику, основанную на самоотчете и предназначенную для измерения эмоционального интеллекта в соответствии с теоретическими представлениями автора. Тест эмоционального интеллекта Люсина может быть полезен как в личной, так и в профессиональной сфере, помогая людям осознать свои эмоциональные реакции и поведенческие паттерны, что в свою очередь способствует улучшению межличностных отношений, повышению эффективности коммуникации и решению конфликтов.

По результатам проведенного исследования установлена прямая корреляция между уровнем самоуправления в общении и уровнем социального интеллекта. Коэффициент корреляции Пирсона (r_s) составил 0,384, что указывает на среднюю положительную связь между этими двумя переменными. Иными словами, чем выше уровень социального интеллекта у человека, тем выше его уровень самоуправления в общении, и наоборот. Это может означать, что способность эффективно взаимодействовать с другими людьми и понимать их эмоции и мотивы влияет на способность человека контролировать свои собственные эмоции и поведение в межличностных ситуациях.

При более детальном рассмотрении показателей социального интеллекта установлено, что фактор познания преобразований поведения (CBT) у 51 % учащихся ниже среднего (рис. 1).



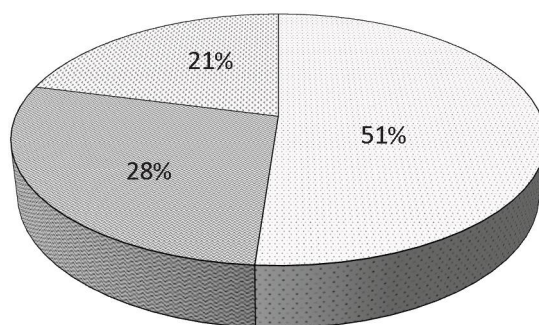
■ Выше среднего ■ Средний уровень ■ Ниже среднего

Рис. 1. Уровень фактора познания преобразований поведения учащихся в ИПК

Лица, у которых наблюдаются низкие результаты в данном тесте, часто испытывают трудности в выявлении разнообразных коннотаций, которые могут быть заключены в одних и тех же вербальных выражениях, в зависимости от контекста общения и характера взаимоотношений между участниками. Такие индивиды часто проявляют тенденцию к непоследовательному и неопределенному общению, а также к ошибочной интерпретации словесных высказываний собеседников, что может создавать проблемы в эффективной передаче и восприятии информации в рамках коммуникационного процесса.

При исследовании уровня эмоционального интеллекта среди учащихся ИПК были выявлены следующие проблемы.

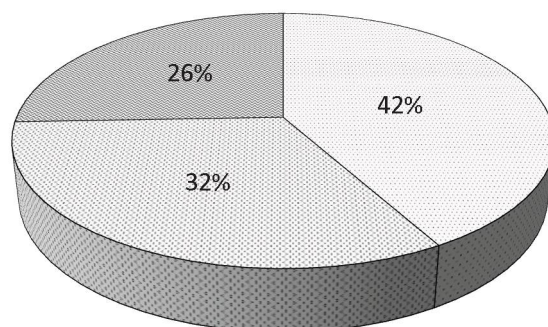
1. У 51 % учащихся ИПК наблюдается низкий уровень внутриличностного эмоционального интеллекта (рис. 2). Низкий уровень внутриличностного эмоционального интеллекта указывает на ограничения в способности человека осознавать, понимать и эффективно управлять своими собственными эмоциями. Это означает, что учащиеся имеют трудности в распознавании и оценке своих эмоциональных состояний, а также в выражении их адекватным способом. Низкий уровень также свидетельствует о неспособности учащихся эффективно реагировать на стрессовые ситуации, принимать обоснованные решения и поддерживать психологическое равновесие в сложных жизненных ситуациях. Это может иметь негативное влияние на личную жизнь, работу и межличностные отношения.



□ Низкий уровень ▨ Средний уровень □ Высокий уровень

Рис. 2. Уровень внутриличностного эмоционального интеллекта у учащихся в ИПК

2. 42 % учащихся имеют низкий уровень управления эмоциями (рис. 3). Низкий уровень управления эмоциями отражает недостаточную способность учащихся эффективно регулировать свои эмоциональные реакции и выражение эмоций в различных ситуациях.



□ Низкий уровень ▒ Средний уровень ▓ Высокий уровень

Рис. 3. Уровень управления эмоциями у учащихся в ИПК

Это может проявляться в недостаточной осознанности эмоций, трудностях в контроле негативных эмоций, а также в склонности к переживанию интенсивных эмоциональных всплесков. Учащиеся с низким уровнем управления эмоциями могут испытывать трудности в адаптации к переменам, конструктивной обработке стрессовых ситуаций и в установлении эмоционально здоровых межличностных отношений, что негативно сказывается на их профессиональном и личностном развитии.

Результаты исследования позволяют сделать следующие выводы.

1. Установлена прямая корреляция между уровнем самоуправления в общении и уровнем социального интеллекта ($r_s = 0.384$), что свидетельствует о важности социальных навыков для успешного межличностного взаимодействия.

2. Выявлены трудности у 51 % учащихся в распознавании различных смыслов вербальных сообщений, в зависимости от контекста общения и характера взаимоотношений.

3. Низкие показатели внутриличностного эмоционального интеллекта (у 51 % учащихся) и управления эмоциями (у 42 % учащихся) указывают на проблемы в осознании и контроле собственных эмоций, что может оказывать негативное влияние на их межличностные отношения и профессиональное развитие.

Таким образом, полученные нами данные подчеркивают необходимость внедрения образовательных программ, направленных на развитие социально-эмоциональных навыков будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства, для повышения их уровня самоуправления в общении и успешной адаптации в современном обществе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Рассказова, Е. И. Психологическая саморегуляция как фактор успешности управления поведением в различных сферах функционирования личности / Е. И. Рассказова // Экспериментальная психология. – 2019. – № 3. – С. 148–163.

2. Митина, О. В. Методика исследования самоуправления Ю. Куля и А. Фурмана: психометрические характеристики русскоязычной версии / О. В. Митина, Е. И. Рассказова // Психологический журнал. – 2018. – № 2. – С. 111–127.
3. Казанская, Л. А. Способность к самоуправлению как фактор формирования и развития личности / Л. А. Казанская // XXII Российская школа по проблемам науки и технологий : материалы научно-практической конференции. – Миасс, 2002. – С. 313–318.
4. Кашина, Ю. В. Роль генов серотонинергической медиаторной системы в формировании регуляторно-адаптивных возможностей человека / Ю. В. Кашина, В. М. Покровский, И. Л. Чередник // Журн. мед.-биол. исследований. – 2023. – № 1. – С. 23–33.
5. Файзуллин, Ф. С. Способность самоуправления как форма проявления человеческого потенциала / Ф. С. Файзуллин, Л. А. Казанская // Социальные факторы развития человеческого потенциала на региональном уровне : сб. материалов Всерос. науч.-практ. конф. – Уфа, 2003. – С. 136–141.
6. Социальный и эмоциональный интеллект: От процессов к измерениям / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М. : Изд-во «Ин-т психологии РАН», 2009. – 351 с.
7. Николаевский, Р. П. Развитие социального интеллекта в студенческом возрасте / Р. П. Николаевский // Мир науки, культуры, образования. – 2012. – № 5 (36). – С. 81–84.
8. Михайлова, Е. С. Методика исследования социального интеллекта: Адаптация теста Дж. Гилфорда и М. Салливена : руководство по использованию / Е. С. Михайлова. – СПб. : ИМАТОН, 1996. – 56 с.
9. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2002. – 490 с.
10. Люсин, Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн / Д. В. Люсин // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3–22.

Поступила в редакцию 15.04.2024