

# Влияние эмоциональной эффективности в общении на выбор помощи при разрешении конфликта в юношеском возрасте

Молчанова Н.В.

Смоленский областной институт повышения образования (ГАУ ДПО СОИРО)

Эмоциональное реагирование в непосредственном общении способствует как организации психических процессов, так и возникновению различных стратегий поведения человека. Степень эмоционального напряжения, которое возникает в конфликтных и конфронтационных ситуациях, влияет также на потенциальную возможность воспользоваться помощью со стороны других людей.

Цель статьи – выявить влияние эмоциональной эффективности в общении на выбор помощи при разрешении конфликта в юношеском возрасте.

**Материал и методы.** Исследование проводилось на базе Смоленского гуманитарного университета. Выборка составила 53 студента в возрасте от 17 до 20 лет, прослушавших дисциплинарные курсы по психологии общения и психологии конфликта. При этом были использованы две группы методов: 1) эмпирические: контент-анализ конфликтных ситуаций; опрос с использованием методики «Тип ориентации на социальную поддержку» (Social Support Behaviors Survey, Form R-3) и методика В.В. Бойко «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении»; 2) описательной статистики и математической статистики – метод В. Кохрана.

**Результаты и их обсуждение.** Эмпирически выявлено, что большинство опрошенных испытывает проблемы с влиянием эмоций на их общение с людьми. Доказано, что при самом высоком уровне эмоциональных помех в общении молодой человек склонен обращать внимание, прежде всего, на действенную поддержку со стороны в решении своего конфликта. Тогда как при других уровнях эмоциональной эффективности в общении такая тенденция не подтвердилась – выбор помощи со стороны других людей в равной степени был связан как с эмоциональной поддержкой, интеллектуальной подсказкой, так и действенной помощью.

**Заключение.** Эмпирическое исследование показало, что в юношеском возрасте неблагоприятное положение в эмоциональной сфере может быть причиной разной направленности выбора помощи со стороны при разрешении межличностного конфликта. В контексте коррекционно-развивающих программ анализ своего окружения, сложившихся обстоятельств и адекватный выбор помощи в значимых для молодого человека ситуациях позволят ему быть более адаптивным в своем поведении.

**Ключевые слова:** межличностный конфликт, эмоции, общение, помощь.

# Influence of Emotional Efficiency in Communication on the Choice of Assistance in Adolescent Conflict Resolution

Molchanova N.V.

Smolensk Regional Institute of Education Upgrading

Emotional response in direct communication contributes to the organization of mental processes, and the emergence of various strategies of human behavior. The degree of emotional tension that arises in conflict and confrontational situations also affects the potential opportunity to receive help.

The purpose is to identify the impact of emotional efficiency in communication on the choice of assistance in adolescent conflict resolution.

**Material and methods.** The study was conducted at Smolensk Humanitarian University. The sample consisted of 54 students aged 17 to 20, who took disciplinary courses in psychology of communication and psychology of conflict. Two groups of methods were used: 1) empirical method: content analysis of conflict situations; survey using the methodology Social Support Behaviors Survey, Form R-3 and methods by V.V. Boyko "Diagnosis of emotional barriers in interpersonal communication"; 2) methods of descriptive statistics and mathematical statistics – V. Kokhran method.

**Findings and their discussion.** It was empirically revealed that most young people have problems with the influence of emotions on their communication with others. It is proved that at the highest level of emotional interference in communication young people tend to pay attention primarily to the effective support from aside in solving their conflict. While at other levels of emotional effectiveness in communication this trend was not confirmed – the choice of assistance from other people was equally associated with emotional support, intellectual prompting, and effective help.

**Conclusion.** The empirical research has shown that in adolescence, the problem in the emotional sphere can be the cause of different directions in the choice of assistance from aside in the resolution of interpersonal conflict. In the context of correctional and developmental programs, the analysis of their environment, the circumstances and the adequate choice of assistance in significant situations for young people will allow them to be more adaptive in their behavior.

**Key words:** interpersonal conflict, emotions, communication, help.

**Н**а протяжении всей истории развития психологической науки подчеркивалась значимость эмоций в жизни и деятельности человека. Они являются составляющей субъективного отношения к происходящему и влияют на возникновение определенной реакции человека (Л.М. Аболин, В.А. Бодров, Г.М. Бреслав, И.А. Васильев, В.К. Вилюнас, Б.И. Додонов, К. Изард, Е.П. Ильин, А.Н. Леонтьев, П.В. Симонов). Так, Л.М. Аболин в своих трудах делает вывод о том, что «через эмоциональное переживание “проектируется” выбор соответствующего плана действия, определяя содержание процессов его подготовки (в частности, идеомоторная настройка) и непосредственная ее реализация» [1, с. 199]. Е.П. Ильин, проанализировав и обобщив существующие подходы в исследовании эмоциональных процессов, в своем определении эмоции подчеркнул, что «... она способствует организации целесообразного поведения в ситуации» [2, с. 50].

Маркируя значимость того или иного события для человека, эмоция способствует активации в том числе и внутренних (когнитивных) процессов психики. В частности, функция, названная А.Н. Леонтьевым следообразованием, связана с мнемическими процессами. В этом случае эмоции оставляют в опыте человека следы, в которых закрепляются воздействия, их породившие. Автор, различая аффективные следы и собственно эмоции и чувства, понимает под аффективным следом опыт субъекта, в основе которого лежат сильные кратковременные переживания [3]. А.Р. Лурия в свою очередь указал на то, что при актуализации хотя бы одного из элементов мнемического комплекса, зафиксированного в памяти, в сознании немедленно оживают другие [4, с. 81]. Следовательно, оставляя следы переживания в памяти, эмоции являются причиной сохранения определенных форм и способов взаимодействия человека и ситуации.

Наиболее ярко данная функция проявляется в неординарных, кризисных, конфликтных моментах жизни человека, выполняя при этом двойную роль. С одной стороны, активизируются те способы реагирования, которые в прошлом помогли человеку справиться с подобной ситу-

ацией. С другой стороны, новая ситуация (хоть и похожая чем-то на ситуацию из предыдущего опыта) может потребовать новых форм реагирования, а негативные эмоции в определенной степени блокируют их возникновение. В контексте конфликтного взаимодействия человек понимает, что использование прошлых реакций (ставшие стереотипными для данной личности) неэффективно, они не приводят его к достижению цели; на уровне общения не получается договориться с партнером. А. Лурия в своих экспериментах показал, что «нарушение организованности ассоциативных процессов под влиянием аффективных процессов сказывается и на характере самих речевых ответов» [4, с. 76]. При этом эмоциональное напряжение усиливается (поддерживается) тем, что сохраняется концентрация сознания на значимости достижения конкретной желаемой цели и уверенности в своей правоте. В этом случае на лицо дезорганизующая функция эмоций.

Особенности возникновения межличностного конфликта для юношеского возраста имеют свои психологические оттенки. В этот возрастной период для молодого человека важно, с одной стороны, отстаивать свои позиции и жизненные принципы, а с другой – сформировать тесные близкие отношения со значимыми для него людьми. Данная мысль соотносится с понятием диады «идентификация–обособление», исследованным В.М. Мухиной. Идентификация трактуется как переживание индивидом своей тождественности с другим человеком. Обособление означает нахождение своего уникального бытия, освобождение от уравнивающих внешних влияний. Автор утверждает, что идентификация-обособление является двуединым механизмом развития личности и ее бытия среди других [5]. На наш взгляд, подобное единство ярче проявляет себя в непростых, значимых для этого возраста ситуациях.

Для разрешения конфликта молодому человеку не всегда хватает различных навыков и умений, включая умение совладать со своими отрицательными эмоциями, что, в свою очередь, отражается на возможности конструктивно организовать свое общение с конфликтующей стороной. Во многих ситуациях требуется помощь со стороны других людей. Помощь может выражаться по-

разному: в форме эмоциональной поддержки, рациональной подсказки решения или конкретного действия.

Цель исследования – выявить влияние эмоциональной грамотности в общении на выбор помощи при разрешении конфликта в юношеском возрасте. Наш исследовательский интерес основан на гипотезе о том, что человек, эмоции которого осложняют его общение, будет выбирать в качестве помощи в реальной ситуации либо эмоциональную поддержку (по причине компенсации своего негативного эмоционального состояния), либо действенную помощь (так как не хватает своих действенных ресурсов). Наличие рациональной подсказки доминировать не будет, так как сужение сознания (возникновению которого способствуют сильные негативные эмоции) обычно приводит к ограничению работы когнитивных процессов, что не позволяет использовать (замечать) рациональные подсказки со стороны.

**Материал и методы.** Методический аппарат включал в себя: 1) эмпирические методы: контент-анализ конфликтных ситуаций; опрос с использованием методики «Тип ориентации на социальную поддержку» (Social Support Behaviors Survey, Form R-3) и методика В.В. Бойко «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» [6]; 2) методы описательной статистики (описание средних показателей) и математической статистики – метод В. Кохрана [7].

**Результаты и их обсуждение.** Эмпирической базой исследования выступили студенты Смоленского гуманитарного университета в количестве 53 человек в возрасте от 17 до 20 лет, прослушавшие дисциплинарные курсы по психологии общения и психологии конфликта. Исследуемым предлагалось описать конфликтную ситуацию за последний год, непосредственными участниками которой они были. Каждый участник в письменной форме описывал свой конфликт, разрешение которого было возможно *благодаря какой-либо помощи со стороны других людей*. Предлагалась следующая логика описания конфликтной ситуации: сфера конфликта – причина конфликта – участники конфликта – в чем заключалась помощь третьей стороны (эмоциональная поддержка, действенная помощь и/или интеллектуальная подсказка). При этом каждый испытуемый мог обозначить от 1-го до 3-х видов помощи в решении одной и той же конфликтной ситуации.

При анализе результатов было выявлено, что тематика межличностных конфликтов у студентов была достаточно разнообразна. Наиболее часто описывались конфликты в семейной сфере взаимоотношений (16 показателей); чуть меньше в учебной деятельности (10); на третьем

месте оказались конфликты, возникающие по поводу личных взаимоотношений в паре (9); затем следуют конфликты, связанные с дружескими отношениями и бытовыми проблемами (по 9 показателей); конфликты на работе (6). Оставшиеся показатели относились к выяснению отношений на религиозной почве (3 показателя).

С помощью *метода контент-анализа* были выделены и подсчитаны разновидности помощи в решении конфликта по всей группе испытуемых (таблица 1).

Как видно из результатов таблицы 1, в целом по всей группе испытуемых больший процент выборов относится к эмоциональной помощи. По предварительным данным она имеет доминирующее значение для поддержания человека в сложной для него, конфликтной ситуации; ее выбрали 35 человек независимо от других своих выборов.

Кроме этого, респондентам предлагалось ответить на тест В.В. Бойко «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении». Тест состоит из 25 утверждений, на которые испытуемым надо было отвечать отрицательно или утвердительно. Результаты теста подсчитывались в баллах и делились на 5 уровней эмоциональной эффективности общения. I уровень означал неискренность в ответах: в нашей выборке таких ответов не было. Остальные 4 уровня предполагали градацию от «Эмоции обычно не мешают общаться с партнерами» (3–5 баллов) до «Эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми» (от 13 баллов и выше). По всем уровням была подсчитана сумма каждого вида выбора помощи. Обобщенные результаты исследования представлены в таблице 2.

Как видно из данных таблицы 2, подавляющее количество респондентов испытывает определенные трудности в контактах, связанных с эмоциональной сферой. При этом у 81% испытуемых (IV и V уровни) из-за этого явно осложняются взаимодействия с людьми (по их субъективному мнению).

Для дальнейшей проверки гипотезы для каждого уровня в *отдельности* был применен метод математической статистики – метод (тест) В. Кохрана для малой выборки. Критериями выбора данного метода стали следующие положения: 1. Тест может применяться для дихотомических данных. 2. Тест подходит для подсчета данных, когда испытуемый может обозначать более одного ответа на одну и ту же ситуацию. 3. Анализируются более 2-х измерений на одной выборке (в нашем случае 3 разновидности помощи). 4. Тест применяется для зависимых выборок [7, с. 110].

Сделав предположение о том, что крайний уровень эмоционального неблагополучия может

Таблица 1 – Результаты контент-анализа по выбору определенной помощи на всей выборке

Виды выбираемой поддержки	Эмоциональная поддержка	Действенная помощь	Интеллектуальная подсказка решения
Количество выборов	35 (66%)	27 (50%)	25 (47%)

Таблица 2 – Соотнесение результатов выбора помощи с уровнем эмоциональной эффективности в общении

Уровни эмоциональной эффективности	Количество выборов (53 человека всего)	Количество выборов эмоциональной поддержки	Количество выборов интеллектуальной поддержки	Количество выборов действенной помощи
II уровень: «Эмоции обычно не мешают общаться с партнерами» (3–5 баллов)	2 человека (3,7%)	1 (1,8%)	1 (1,8%)	1 (1,8%)
III уровень: «Имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении» (6–8 баллов)	8 человек (15%)	6 (11,3%)	2 (3,7%)	2 (3,7%)
IV уровень: «Эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами» (9–12 баллов)	24 человека (45,2%)	15 (28,3%)	14 (26,4%)	8 (15%)
V уровень: «Эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми» (13 и более баллов)	19 человек (35,8%)	13 (24,5%)	8 (15%)	15 (28,3%)

показать, в первую очередь, значимые результаты, на первоначальном этапе анализа мы провели статистическую проверку в этой подгруппе. Для математической проверки мы сформулировали следующие статистические гипотезы:

Гипотеза  $H_0$ : вероятность использования (выбора) разных видов помощи в решении конфликта одинакова.

Гипотеза  $H_1$ : вероятность использования (выбора) разных видов помощи в решении конфликта неодинакова (двусторонняя критическая область).

По специальной формуле вычислялось значение  $Q_{\text{эмп}}$  (Cochran's Q), которое сравнивалось с  $\chi^2_{\text{крит}}$ . Было выявлено критическое значение для  $\chi^2$  с  $df = 3$ , оно равно 5,99 для уровня значимости 0,05. В нашем случае  $Q_{\text{эмп}} = 6$ , т.е. больше  $\chi^2_{\text{крит}}$ . В случае, если  $Q_{\text{эмп}}$  больше или равно  $\chi^2_{\text{крит}}$ , то это означает, что нулевая гипотеза не подтверждается. Следовательно, данные различия на этой группе являются статистически значимыми.

Из результатов таблицы 2 видно, что больше всего значений указано в графе «Действенная помощь» (15 показателей), чуть менее значима эмоциональная поддержка (13 показателей), а выбор рациональных подсказок оказался еще меньше (8 показателей), их как бы «не слышат» в конфликтной ситуации (на рациональном уровне они плохо воспринимаются). Это подтверждает классическое положение о том, что избыток негативных эмоций сужает рациональную сферу сознания и мешает анализировать конфликтную ситуацию с целью выбора дальнейших конструктивных воздействий. Как указывал в своих экспериментах А. Лурия, «при различных конфликтах связанные с ними процессы характеризуются задержкой общей интенции, отсутствием адекватной реакции» [4, с. 287].

Подобный механизм распространяется и на выбор той или иной помощи со стороны. Будучи в эпицентре конфликтной ситуации, у человека сохраняется намерение достигнуть желаемую цель,

в необходимости и правильности которой он был уверен, тогда как своих ресурсов для ее достижения уже не хватало. Поэтому данный человек ожидал (выбирал) со стороны в качестве помощи, в первую очередь, действенную поддержку.

В отношении других уровней эмоциональной эффективности в общении статистически значимых результатов выявлено не было.

Проблемной подгруппе (19 человек) был дополнительно предложен опросник «Ориентация личности на социальную поддержку» (Social Support Behaviors Survey, Form R-3). Респондентами оценивалась степень удовлетворенности различными ситуациями, в которых отражены возможные варианты поддержки со стороны их социального окружения. По 7-балльной шкале следовало оценить 32 позиции отношения окружающих к опрашиваемому, в которых отражены такие типы социальной поддержки, как: поддержка слушанием; эмоциональная поддержка; эмоциональное стимулирование; оценка задачи; стимулирование задачи; принятие вас как личности; материальная поддержка; моральная поддержка. Результаты данного опросника в проблемной подгруппе выявили, прежде всего, акцент на 3 видах поддержки. На первой позиции наиболее желаемой оказалась «эмоциональная поддержка» (средний балл – 7,1), при которой окружающими создаются комфортные условия и присутствует демонстрация того, что другие на его стороне и заботятся о нем. На второй позиции оказалась «оценка задачи» (средний балл – 6,3), при которой признаются усилия человека и выражается позитивная оценка той работы, которую он делает для достижения поставленных целей. На третьем месте оказалась «поддержка слушанием» (средний балл – 5,5), при которой человека выслушивают, не давая советов и не высказывая суждений по поводу сказанного. Не был выявлен выбор такой поддержки, как «эмоциональное стимулирование», согласно которой – реципиента побуждают оценить его установки, ценности и эмоциональные переживания. Т.е. нацеленность на самоанализ своего состояния в данном возрасте не актуальна. Не была выбрана «моральная поддержка», при которой окружающие подтверждают, что человек получит помощь в выполнении своих задач.

Остальные ответы распределились следующим образом: «стимулирование задачи» – интеллектуальная мотивировка на более творческий подход к решению задачи (средний балл – 2,7). Вероятно, тот вариант реагирования, который использует молодой человек в сложной для него ситуации, считается вполне достаточным, не требующим дополнительных (творческих) усилий; «принятие вас как личности» (2,9 балла), кото-

рая позволяет убедиться в правильности взглядов и стать более целеустремленным (средний балл – 3,8); «материальная поддержка» (средний балл – 4,0).

Таким образом, подтвердилась тенденция, согласно которой в межличностной конфликтной ситуации для молодого человека наиболее важной оказалась эмоциональная поддержка/помощь (таблица 1). Иерархия остального выбора косвенно указывает на то, что в психическом развитии молодого человека большую роль играют самостоятельность суждений, индивидуальное творчество, отчасти стремление к материальному благополучию, а также стремление к получению признания своих целей и достижений.

**Заключение.** Представленные результаты частично подтвердили гипотезу о том, что при разрешении собственной реальной конфликтной ситуации выбор помощи со стороны других людей зависит от уровня эмоциональной эффективности в общении личности.

Эмоциональные реакции в конфликтной ситуации, с одной стороны, фиксируют внимание человека на значимых для него моментах, в правильности обладания которыми он не сомневается. С другой – активизируются прежние формы реагирования на подобные ситуации, которые оказываются неадекватными для достижения поставленной цели. Понимая, что свои действия уже не приведут к желаемому результату, участник выбирал действенную помощь со стороны (сохранялось желание в необходимости достижения цели). Максимальная суженность сознания за счет собственных негативных переживаний (эмоций) не позволяла человеку обратить достаточное внимание на рациональную подсказку со стороны.

В случае более благополучных показателей уровня эмоциональной эффективности такой закономерности не подтвердилось. Эмпирические данные показывают, что человек может использовать (обратить внимание) на разную помощь со стороны в решении своей конфликтной ситуации.

Представленные результаты соотносятся с нашими предыдущими исследованиями об использовании конструктивной и деструктивной активности при разрешении межличностных конфликтов в данном возрасте. Мы эмпирически доказали, что при проявлении деструктивной активности у участников конфликта преобладают действия, среди которых наблюдается негативное эмоциональное реагирование, и это мешает им достигать своих целей, не позволяет осмысленно подходить к решению межличностной конфликтной ситуации. В этом случае совсем не было зафиксировано поведенческих реакций, связанных с анализом того, что происходит [8].

Можно предположить, что неблагополучие в эмоциональной сфере может быть причиной сложностей поведения при решении конфликтной ситуации. Ярче всего это проявляется при самом высоком уровне эмоциональных помех в общении. Это говорит о том, что эмоционально-волевая регуляция в юношеском возрасте выражена слабо; кроме этого, не хватает нацеленности на использование адекватной помощи со стороны для последующей наработки дополнительных конструктивных моделей поведения выхода из конфликта.

Представленные результаты могут быть применены в коррекционно-развивающих программах работы с юношеским возрастом. На данном возрастном этапе требуются новые конструктивные формы реагирования на жизненные ситуации, тогда как негативная эмоция может заблокировать их возникновение. Анализ своего окружения, сложившихся обстоятельств и формирование установки на адекватный выбор помощи в значимых (напряженных) для молодого человека ситуациях позволит ему быть более адаптивным в своем поведении.

### Литература

1. Аболин, Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л.М. Аболин. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 1987. – 261 с.
2. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.
3. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность: учеб. пособие для студентов вузов / А.Н. Леонтьев. – М.: Academia, 2004. – 345 с.
4. Лурия, А.Р. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека / А.Р. Лурия; под ред. В.И. Белопольского. – М.: Когито-Центр, 2002. – 527 с.
5. Мухина, В.С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество: учебник для студентов, обучающихся по педагогическим специальностям / В.С. Мухина. – М.: Academia, 2000. – 452 с.
6. 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, 2005. – 490 с.
7. Резник, А.Д. Книга для тех, кто не любит статистику, но вынужден ею пользоваться. Непараметрическая статистика в примерах, упражнениях и рисунках / А.Д. Резник. – СПб.: Речь, 2008. – 265 с.
8. Молчанова, Н.В. Особенности проявления поведенческой активности в межличностном конфликте / Н.В. Молчанова // Изв. Саратов. ун-та. Сер. Акмеология образования. Психология развития. – 2015. – Вып. 1(13), т. 4. – С. 51–55.

Поступила в редакцию 19.11.2018 г.

УДК 159.952.13

## Феномен перфекционизма в психологической науке

Соколович Е.А.

Белорусский государственный университет

В настоящее время феномен перфекционизма приобретает широкое распространение в обществе, где эталонным являются нереалистично высокие стандарты. Перфекционизм представляет собой искажение когнитивной структуры, которое проявляется в отсутствии способности реалистично оценивать собственные возможности и возможности окружающих людей. Данный феномен привлекает внимание исследователей, но при разностороннем изучении перфекционизма однозначного определения этого феномена нет: какие аспекты он в себя включает.

Цель статьи – операционализация понятия перфекционизма в рамках психологической науки.

**Материал и методы.** Материалом послужили работы зарубежных и отечественных авторов, посвященные изучению перфекционизма. Методологической основой исследования являются различные подходы к рассмотрению многомерных моделей перфекционизма (P. Hewitt и G. Flett, R. Frost, R. Slaney и J. Ashby; научные труды, посвященные изучению понятия перфекционизма и его составляющих (D. Burns, И.И. Грачева, Г.В. Иванченко, В.А. Ясная, С.Н. Ениколопов); работы, направленные на изучение факторов возникновения перфекционизма (А.А. Диргица, С.В. Воликова, Н.Г. Гаранян, Л.В. Карпушина, А.Б. Холмогорова); исследования перфекционистской самопрезентации А.А. Золотаревой.

**Результаты и их обсуждение.** В статье представлен обзор теоретических подходов к рассмотрению перфекционизма и многомерно-сти данного феномена. Установлены факторы, оказывающие влияние на его возникновение. Операционазировано понятие перфекционизма.

**Заключение.** Определение перфекционизма отличается с точки зрения философской и психологической наук. На данный момент можно выделить четыре многомерные модели перфекционизма, которые отличаются критериями для классификации составляющих данного феномена. Следует разводить такие понятия, как перфекционизм и перфекционистская самопрезентация, которые отличаются между