

## Inteligența emoțională – factor de interacțiune în conflict

### Emotional intelligence – interaction factor in conflict

Maria Pleșca, conf. univ. dr.,

Catedra de psihologie,

Facultatea de Psihologie și

Psihopedagogie Specială,

UPS „Ion Creangă”, Chișinău

CZU 159.942

#### Rezumat

Emoțiile joacă un rol important în interacțiunea într-un conflict și influențează atât percepția unei situații de conflict, cât și alegerea strategiilor și metodelor de interacțiune într-un conflict. Expresia deschisă a emoțiilor și reglementarea lor de succes determină în mare măsură capacitatea individului de a rezolva cu succes situațiile de conflict și de pre-conflict în practica de interacțiune socială.

În articol se sugerează că gestionarea emoțiilor este o componentă esențială a inteligenței emoționale în conflict, iar înțelegerea emoțiilor joacă un rol secundar. Într-o situație de conflict o persoană trăiește emoții negative intense, care, dacă nu sunt reglementate în mod eficient, pot avea un impact negativ atât asupra percepției situației de conflict, cât și asupra alegerii strategiilor și tacticilor de interacțiune în conflict.

**Cuvinte-cheie:** inteligență emoțională, conflict, adolescență, strategie de interacțiune.

#### Abstract

Emotions play an important role in the interaction in a conflict, influence the perception of the conflict situation and the choice of strategies and methods of interaction in a conflict. The open expression of emotions and their successful regulation determines the individual's ability to successfully resolve conflict and pre-conflict situations in the practice of social interaction.

The article suggests that emotion management is an essential component of emotional intelligence in conflict, and understanding of emotions plays a secondary role. In an oppressive conflict situation, intense negative emotions live, which, if not effectively regulated, can have a negative impact on both the perception of the conflict situation and on the choice of strategies and tactics of conflict interaction.

**Keywords:** emotional intelligence, conflict, adolescence, interaction strategy.

Importanța articolului se datorează creșterii numărului și intensității contactelor interpersonale în perioada adolescenței, rolului important al rezolvării cu succes a conflictelor în dezvoltarea abilităților de comunicare eficientă, în întreținerea relațiilor de prietenie, de familie, în înțelegerea și gestionarea emoțiilor pentru rezolvarea cu succes a situațiilor de conflict.

Conflictele interpersonale însoțite de emoții intense reprezintă un domeniu semnificativ de manifestare a inteligenței emoționale [2]. Rolul important al emoțiilor în situațiile de criză și conflict este remarcat de



mai mulți cercetători din domeniu. Astfel, Yu.P. Platonov menționează că stresul emoțional joacă un rol important în luarea deciziilor în crizele politice. D. Goleman demonstrează importanța inteligenței emoționale într-un conflict bazat pe o analiză a conflictelor de viață dintr-o practică consultativă și o analiză a rezultatelor studiilor empirice [1]. Într-un experiment care simulează o situație de conflict, realizat de Schutte, s-a demonstrat că inteligența emoțională este interconectată cu alegerea unei strategii de colaborare [5].

În studiul realizat de Kausal, Kwantes, se arată că inteligența emoțională afectează negativ alegerea unei strategii de interacțiune într-un conflict orientat spre dominare [4], iar S.P. Derevyanko, în cercetările sale, a abordat problemele de manifestare a inteligenței emoționale în situații stresante, frustrante, inclusiv în situații de conflict interpersonal [3]. Studiul relevă că respondenții cu un nivel ridicat de inteligență emoțională, într-o situație de frustrare, se concentrează pe rezolvarea problemei, respondenții cu un nivel scăzut de inteligență emoțională se concentrează pe conținutul problemei.

Situațiile conflictuale se referă la situațiile dificile de interacțiune interpersonală. La baza conflictului stă contradicția percepută între obiective, valori, interese, credințe, emoții și sentimente. Principalele caracteristici ale conflictului sunt bipolaritatea, subiectivitatea și activitatea. Strategiile de interacțiune în

conflict sunt clasificate după următoarele criterii: disponibilitatea de a-și apăra interesele, de a respecta și de a ține cont de interesele partenerului și de importanța relațiilor interpersonale. Modalitățile (tactica) de interacțiune într-un conflict sunt clasificate conform criteriului constructivismului. Metodele de interacțiune distructivă vizează obținerea unui avantaj unilateral și slăbirea poziției adversarului, iar metodele constructive sunt orientate spre soluționarea unei situații de conflict în interesul tuturor părților implicate în conflict. Criteriile utilizate în soluționarea constructivă a unui conflict sunt următoarele: luarea în considerare a caracteristicilor personale ale partenerului și ale celor ce se referă la situația de conflict, lipsa consecințelor negative pentru părțile implicate în conflict. Analiza strategiilor constructive de interacțiune ne permite să estimăm importanța rolului inteligenței emoționale rezidă în alegerea strategiilor constructive de interacțiune în conflict.

Emoțiile joacă un rol important în interacțiunea într-un conflict și influențează atât percepția unei situații de conflict, cât și alegerea strategiilor și metodelor de interacțiune într-un conflict. Expresia deschisă a emoțiilor și reglementarea lor cu succes determină în o mare măsură capacitatea individului de a rezolva cu succes situațiile de conflict și de pre-conflict în practica de interacțiune socială.



În secvența dată de cercetare ne-am propus să studiem influența inteligenței emoționale asupra alegerii strategiilor de interacțiune în situațiile de conflict.

Ipoteza: inteligența emoțională reprezintă un factor important în alegerea strategiilor de interacțiune în conflict.

Instrumentele de cercetare: chestionarul „Inteligență emoțională” (N.S. Shutte), chestionarul „Situații conflictuale” (D. Wigboldus).

Rezultatele studiului au dovedit că inteligența emoțională influențează preferința pentru modul de interacțiune în conflict, „exprimând sentimentele și poziția unuia dintre participanții în conflict” între adolescenții de gen feminin ( $r = 0.064$ ;  $p < 0.05$ ) și cei de gen masculin ( $r = 0.106$ ;  $p = 0.001$ ). Fetele și băieții cu un nivel ridicat de inteligență emoțională au demonstrat o disponibilitate mai mare de a-și exprima sentimentele și poziția în conflict, în comparație cu fetele ( $U = 771,5$ ;  $p = 0,001$ ) și băieții ( $t = 3,77$ ;  $p < 0.001$ ) cu un nivel scăzut de inteligență emoțională.

Specialiștii în domeniul gestionării conflictelor menționează rolul important al exprimării deschise a sentimentelor și poziției persoanei în interacțiunea într-un conflict [2]. Un nivel ridicat de inteligență emoțională presupune capacitatea de înțelegere și gestionare a emoțiilor, precum și sentimentele și emoțiile partenerului. Într-o situație de conflict, o persoană cu un nivel ridicat de inteligență emoțională nu numai că înțelege că se confruntă cu emoții negative, dar este și în măsură să le identifice cu exactitate, să

înțeleagă cauzele acestora și să aleagă strategia optimă pentru gestionarea lor. În plus, inteligența emoțională oferă oportunitatea de a înțelege emoțiile partenerului într-o situație de conflict și de a prezice modul în care partenerul poate răspunde la exprimarea poziției sale. Înțelegerea sentimentelor și gestionarea cu succes a acestora, precum și înțelegerea sentimentelor și atitudinilor partenerului, permite unei persoane cu un nivel ridicat de inteligență emoțională să-și exprime deschis sentimentele și atitudinile într-un conflict și să vorbească despre sentimentele lor, mai degrabă, decât să se axeze pe încălcări ale obligațiilor sau normelor sociale din partea partenerului.

Analiza datelor a relevat faptul că inteligența emoțională influențează preferința fetelor pentru modul de interacțiune în conflict de tipul „Sugestia unei soluții la problemă” ( $r = 0,14$ ;  $p < 0,001$ ). Fetele cu un nivel ridicat de inteligență emoțională sunt mai dispuse să coopereze cu un partener în rezolvarea problemei decât fetele cu un nivel scăzut de inteligență emoțională ( $t = 4.25$ ;  $p < 0.001$ ). Băieții care au un nivel mediu de inteligență emoțională preferă modalitatea de interacțiune „sugerează o soluție la o problemă” mai mult decât cei care au un nivel scăzut de inteligență emoțională ( $t = 2,09$ ;  $p < 0,05$ ).

Rezultatele studiului indică asupra faptului că un nivel scăzut de inteligență emoțională afectează negativ dorința respondenților de a coopera într-un conflict; deci adolescenții cu un nivel scăzut de inteligență emoțională în conflict sunt mai



concentrați asupra conținutului problemei, iar adolescenții cu un nivel ridicat de inteligență emoțională în conflict sunt interesați de soluționarea problemei. Inteligența emoțională se manifestă la un nivel scăzut în dificultățile asociate cu înțelegerea propriei stări emoționale în conflict și gestionarea emoțiilor negative. Emoțiile negative nu-i permit adolescentului să țină seama de interesele partenerului și să se concentreze pe găsirea soluției optime pentru situația de conflict, în interesul tuturor părților implicate în conflict. De asemenea, a fost realizată o analiză comparativă a preferinței pentru modalitățile de interacțiune în conflict de către adolescenții cu diferite niveluri ale variabilelor „înțelegerea emoțiilor” și „gestionarea emoțiilor” în conformitate cu criteriul t-Student pentru eșantioane independente și U-Mann Whitney.

Rezultatele studiului probează că variabila „înțelegerea emoțiilor” influențează preferința pentru strategia „exprimând emoțiile și atitudinile celuilalt în conflict” doar la băieți ( $r = 0.115$ ;  $p = 0,001$ ). Băieții cu un nivel ridicat al „înțelegerii emoțiilor” sunt dispuși mai mult, mai frecvent să-și exprime în mod deschis emoțiile și atitudinile decât cei cu nivel scăzut ( $t = 3,63$ ;  $p < 0,01$ ). Pentru fete, diferențele dintre cele care au un nivel ridicat și scăzut la variabila „înțelegerea emoțiilor” sunt statistic semnificative ( $U = 701$ ;  $p < 0.001$ ).

Gestionarea emoțiilor influențează pozitiv preferința pentru strategia de interacțiune „exprimarea emoțiilor și atitudinea celuilalt în conflict” atât în categoria fetelor ( $r = 0.081$ ;  $p$

$< 0.01$ ), cât și în cea a băieților ( $r = 0.083$ ;  $p < 0.01$ ). Fetele și băieții care au un nivel ridicat la variabila „managementul emoțiilor” sunt mai dispuși să-și exprime în mod deschis sentimentele și pozițiile decât fetele ( $U = 701$ ;  $p < 0,001$ ) și băieții ( $t = 3,2$ ;  $p < 0,01$ ) cu un nivel scăzut la această variabilă. Așadar, datele dovedesc că ambele variabile „înțelegerea emoțiilor” și „gestionarea emoțiilor” afectează dorința băieților de a-și exprima în mod deschis sentimentele și poziția în conflict, în timp ce pentru fete este afectată doar componenta „managementul emoțiilor”. Înțelegerea emoțiilor influențează preferința pentru strategia de interacțiune „propunere de soluționare a problemei” în conflict doar la fete ( $r = 0,073$ ;  $p < 0,01$ ).

Fetele cu un nivel ridicat al înțelegerii emoțiilor sunt mai dispuse să coopereze în conflict decât fetele care au un nivel scăzut al componentei „înțelegerea emoțiilor” ( $t = 3,28$ ;  $p = 0,001$ ). Gestionarea emoțiilor are efect pozitiv asupra preferinței față de strategia de interacțiune „sugestie pentru rezolvarea problemei” între fete ( $r = 0.089$ ;  $p < 0.01$ ) și băieți ( $r = 0.048$ ;  $p < 0.05$ ). Adolescenții care au un nivel ridicat al variabilei „gestionarea emoțiilor” sunt mai dispuși să coopereze cu un partener în conflict decât cei care au un nivel scăzut al componentei de gestionare a emoțiilor ( $t = 3,56$ ;  $p < 0,01$ ). Băieții cu un nivel mediu la „managementul emoțiilor” sunt mai dispuși să coopereze cu un partener decât cei care au un nivel scăzut al managementului emoțiilor ( $t = 2,47$ ;  $p < 0,05$ ).

Rezultatele studiului empiric sugerează că gestionarea emoțiilor este o componentă esențială a inteligenței emoționale în conflict, iar înțelegerea emoțiilor joacă un rol secundar. Într-o situație de conflict, o persoană trăiește emoții negative intense, care, dacă nu sunt reglementate în mod eficient, pot avea impact negativ atât asupra percepției situației de conflict, cât și asupra alegerii strategiilor și tacticii de interacțiune în conflict.

Inteligența emoțională a adolescenților se manifestă în dorința de a exprima în mod deschis sentimentele și poziția uneia din părțile implicate într-un conflict și dorința lor de a coopera cu un partener într-un conflict. Întrucât situația conflictuală se dezvoltă adesea rapid, fără a le lăsa participanților timp să-și înțeleagă profund sentimentele, iar emoțiile negative intense pot provoca o escaladare a conflictului și consecințelor distructive ale acestuia, gestionarea emoțiilor este o componentă de bază a inteligenței emoționale într-un conflict.

#### Concluzii:

- Inteligența emoțională influențează preferința adolescenților pentru o anumită strategie de interacțiune în conflict. Un nivel ridicat de inteligență emoțională se manifestă în dorința de a-și exprima în mod deschis sentimentele și poziția în conflict.
- Componentele inteligenței emoționale „înțelegerea emoțiilor” și „gestionarea emoțiilor” influențează preferința adolescenților pentru modalitățile de interacțiune într-un conflict. „Gestionarea

emoțiilor” este componenta fundamentală utilizată de adolescenți în conflicte.

#### Bibliografie

1. Goleman, D., *Inteligența emoțională*, ediția a III-a, București, Curtea veche, 2008.
2. Анцупов, А.Я., Баклановский, С.В., *Конфликтология в схемах и комментариях – СПб.: Питер, 2006.*
3. Деревянко, С.П., *Ситуативные аспекты актуализации эмоционального интеллекта, в С.П. Деревянко, Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям, под редакцией Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Изд-во ИП РАН, 2009. – С. 90-113.*
4. Kaushal, R., Kwantes, C.T., *The role of culture and personality in choice of conflict management strategy. In International Journal of Intercultural Relations. 2006. V. 30. – P. 579-603.*
5. Schutte, N.S., Malouff, J.M., Bobik, C., Coston, T.D., Greeson, C., Jedlika, C., Rhodes, E., Wendorf, G., *Emotional Intelligence and Interpersonal Relationships. In N.S. Schutte, J.M. Malouff, C. Bobik, T.D. Coston, C. Greeson, C. Jedlika, E. Rhodes, G. Wendorf. The Journal of Social Psychology. – Vol. 141, N4, 2001. – P. 523-536.*