

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Факультет психологии

Кафедра социальной психологии

Дневная форма получения образования
Специальность (специализация): «Психология», «Психология
предпринимательской деятельности»
Группа 54

ПРОКОПЕНКО ДЕНИС СЕРГЕЕВИЧ

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Эмоциональный интеллект и взаимодействие менеджеров с клиентами

Допущена к защите протокол
№ 18 заседания кафедры ...
04.06.2013
Подпись Л.С. зав. кафедрой

Научный руководитель –
Старший преподаватель
Казанович Евгений
Юльянович

Минск, 2013

Содержание

Введение.....	3
Глава 1 Теоретический анализ проблемы взаимосвязи эмоционального интеллекта и стратегий поведения в конфликтной ситуации	
1.1 Межличностное взаимодействие в конфликтной ситуации.....	6
1.1.1 Конфликт как форма межличностного взаимодействия в деловом общении.....	9
1.1.2 Факторы, влияющие на выбор стратегии разрешения конфликта.....	15
1.2 Понятие и модели эмоционального интеллекта.....	20
Выводы по главе.....	28
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и стратегий поведения в конфликтной ситуации	
2.1 Методология исследования.....	29
2.2 Диагностика стратегий поведения в конфликтной ситуации и анализ полученных результатов.....	33
2.3 Диагностика эмоционального интеллекта и анализ полученных результатов.....	36
2.4 Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и стратегий поведения в конфликтной ситуации.....	39
Выводы по главе.....	42
Заключение.....	43
Список использованных источников.....	45
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность: В современном мире предприниматели, занятые построением устойчивой конкурентной позиции, все больше отходят от ориентации на текущие показатели продаж и стремятся развивать долгосрочные взаимодействия с ключевыми участниками рынка и прежде всего клиентами. Тесное взаимодействие с клиентом требует согласования целей, планов и бизнес-процессов партнеров, а также предполагает установление и поддержание устойчивых связей, как на организационном уровне, так и на уровне личных контактов. Создание устойчивых конкурентных позиций происходит через построение систем партнёрских отношений, позволяющих сделать процесс создания и распределения ценности более эффективным. И насколько успешно сложатся эти партнёрских отношений с клиентами, зависит осуществление тех или иных задач, и эффективность деятельности в целом.

Процесс же взаимодействия с клиентом не всегда происходит в желаемом направлении. Как результат возникают противоречия, которые могут перерасти в конфликт. И от того, насколько правильно будут выбраны стратегии разрешения конфликта, будет зависеть в дальнейшем успешность сотрудничества с клиентом.

В последнее десятилетие концепция эмоционального интеллекта как альтернативы традиционному интеллекту стала широко известной в психологической науке. Многие сторонники данной концепции утверждают, что эмоциональный интеллект играет существенную роль в успешности повседневной деятельности. Так, некоторые авторы считают, что коэффициент эмоционального интеллекта имеет большую прогностическую ценность, чем простой интеллект.

Российский психолог А.С.Петровская экспериментально подтвердила взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и результативными параметрами в процессуальных характеристиках управленческой деятельности, провела адаптацию и полную психометрическую верификацию методов, направленных на измерение эмоционального интеллекта - теста MSCEIT и опросника Bar-On EQ-I, который широко используется на Западе для объективной и субъективной оценки уровня развития EQ, но долгое время были недоступны для ученых постсоветского пространства.

В настоящее время в отечественной и зарубежной психологической науке активно проводятся эмпирические исследования эмоционального интеллекта.

Таким образом, актуальность исследуемой проблемы определяется как тенденциями развития научного знания, так и существующими потребностями социальной практики.

Цель: изучить взаимосвязь эмоционального интеллекта и стратегий поведения менеджеров в конфликтной ситуации с клиентами.

Задачи:

1. Провести теоретический анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме;
2. Выявить уровень эмоционального интеллекта менеджеров;
3. Изучить стратегии поведения в конфликтной ситуации;
4. Провести эмпирическое исследование особенностей взаимосвязи эмоционального интеллекта и стратегий поведения менеджеров в конфликтной ситуации

Предмет: эмоциональный интеллект и стратегии взаимодействия менеджеров с клиентами

Объект: межличностное взаимодействие

Гипотеза: чем выше уровень развития эмоционального интеллекта у менеджера, тем чаще он склонен использовать стратегию сотрудничества в конфликтной ситуации

Методы: теоретический анализ психологической литературы по проблеме исследования, методы качественного и количественного анализа результатов исследования, психодиагностические методы, методы математической статистики.

Диагностические методики: Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл), «Стиль конфликтного поведения» К.Томаса (адаптация Н.В. Грещиной).

Научная новизна исследования состоит в комплексном подходе к изучению межличностных конфликтов и их связи с эмоциональным интеллектом.

Практическая значимость состоит в возможности использования результатов исследования при разработке программ повышения квалификации руководителей, а также в целях совершенствования подготовки профессионалов в области управления; в организации отбора и руководстве

персоналом, что открывает новые возможности учета личностных особенностей.

Структура дипломной работы: введение, две главы, заключение, список использованной литературы и приложение.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ