

Царева Екатерина Сергеевна

кандидат психологических наук,
старший преподаватель кафедры специальных
дисциплин Крымского филиала
Краснодарского университета МВД России

РЕАЛИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЛИЧНОСТИ

Аннотация:

В статье произведен анализ отечественных и зарубежных теоретико-методологических подходов к проблеме формирования конфликтологической компетентности. В ходе теоретического анализа определены компоненты конфликтологической компетентности личности и особенности их формирования. Выяснено, что межличностный конфликт имеет системные проявления, а конфликтологическая компетентность обладает системными качествами и для ее анализа уместно применять принципы системного подхода. Предложена социально-психологическая программа формирования и развития конфликтологической компетентности личности, состоящая из диагностического, формирующего и контрольного модулей. Особое внимание направлено на личностный рост участников, анализ стандартных неконструктивных установок, обучение навыкам саморегуляции своего психоэмоционального состояния. Эффективность разработанной программы доказана позитивными изменениями жизненных смыслов, показателей гибкости и осознанности саморегуляции, снижением уровня тревожности и агрессивности респондентов.

Ключевые слова:

конфликт; личность; конфликтологическая компетентность; социально-психологическая программа.

Tsareva Yekaterina Sergeyevna

PhD in Psychology, Senior Lecturer,
Special Disciplines Department,
Crimea branch of the Krasnodar University
of the Ministry of Internal Affairs of Russia

IMPLEMENTATION OF THE SOCIO-PSYCHOLOGICAL TECHNOLOGIES FOR THE FORMATION OF CONFLICT COMPETENCE OF AN INDIVIDUAL

Summary:

The paper analyzes domestic and foreign theoretical and methodological approaches to the problem of individual conflict competence. In the theoretical analysis the components of the conflict competence of an individual and the features of their formation were determined. It is found that interpersonal conflict has systemic manifestations, and conflict competence has systemic qualities and for its analysis it is appropriate to apply the principles of a systematic approach. The socio-psychological program for the formation and development of the individual conflict competence, consisting of a diagnostic, formative and control modules was proposed. Special attention was focused on personal growth of the participants, analysis of standard non-constructive attitudes, training self-regulation skills of their psychoemotional state. The effectiveness of the developed program was proved by positive changes in the life meanings, indicators of flexibility and awareness of self-regulation, decrease in the level of anxiety and aggression of the respondents.

Keywords:

conflict, personality, conflict competence, socio-psychological program.

Стремительные социальные изменения, высокая событийная насыщенность жизни, ресурсный дефицит, необходимость интенсивного непосредственного и технически опосредованного ежедневного взаимодействия с постоянно возрастающим количеством людей и многое другое обуславливают повышение уровня напряженности в сфере межличностных контактов. Насыщенность реальности разнообразными конфликтами, их своеобразие, уникальность, интенсивность эмоциональных переживаний, необходимость быстрого реагирования в ситуации конфликтного взаимодействия приводят к неправильному восприятию и интерпретации сути противоречия, которое лежит в основе, и, соответственно, к выбору непродуктивной стратегии поведения в конфликте. Знание психологических особенностей и правил бесконфликтного общения помогает не только выстраивать конструктивные межличностные отношения, но и трансформировать, направлять течение конфликта в продуктивное русло. На сегодняшний день конфликты, к сожалению, являются неотъемлемой частью жизни в современном обществе, вследствие чего социально-психологические исследования особенностей их возникновения и протекания остаются актуальным направлением научной деятельности как отечественных, так и зарубежных исследователей.

Теоретические подходы к изучению конфликта эволюционировали до характерного для современной науки взгляда на него как на неотъемлемый элемент социальной жизни, имеющий, помимо негативных, и позитивные функции (Д. Бертон, Н.В. Гришина, Р. Дарендорф, М. Дойч, Л. Козер, Г.В. Ложкин, Л.Е. Орбан-Лембрик, Н.И. Повякель и др.) [1]. Теория конфликтов акцентирует внимание на его позитивно-функциональной роли в гармонизации социальных отношений и

принципиальной возможности управления этими отношениями. Под конфликтом обычно понимают возникшее противоречие во взглядах, интересах или действиях людей, их общностей, групп (Г.М. Андреева, Н.В. Гришина, Л.Е. Орбан-Лембрик и др.) [2], осознанное или не осознаваемое личностью противоречие, которое воспринимается как угроза (Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов и др.) [3].

Отечественные исследователи Е.Н. Богданов и В.Г. Зазыкин в качестве основы межличностных конфликтов рассматривают:

- противоречия, возникающие вследствие действия бессознательных факторов;
- психологические противоречия, связанные с действием индивидуально-характерологических факторов личности;
- противоречия, связанные с особенностями индивидуального личностного опыта [4].

В свою очередь, конфликтологическая компетентность рассматривается в качестве когнитивно-регуляторной подсистемы личности, включающей соответствующие знания и умения [5]. Л.А. Петровская рассматривает конфликтологическую компетентность как вид социальной-психологической компетентности, которая обеспечивает управление конфликтом и направленное влияние на деятельность личности в целом [6]. Б.И. Хасан конфликтную компетентность трактует как базовую характеристику эффективной продуктивно-коммуникативной деятельности [7]. Конфликтологическая компетентность – способность личности осуществлять осознанную целенаправленную деятельность по минимизации неконструктивных форм и последствий конфликта (Л.Н. Цой) [8].

Таким образом, под конфликтологической компетентностью понимают готовность и способность личности к предотвращению вероятных и конструктивному разрешению уже имеющихся конфликтов.

В структуре конфликтологической компетентности выделяют когнитивный компонент, включающий теоретические знания о природе и особенностях протекания различных конфликтов, и операционный, отражающий практические умения и навыки поведения в конфликтных ситуациях, а также выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Формирование конфликтологической компетентности личности осуществляется с помощью:

- 1) получения конфликтологических знаний;
- 2) развития общей социально-психологической компетентности;
- 3) моделирования осуществления деятельности и коммуникации в конфликтогенной среде;
- 4) усвоение конфликтологических умений.

Определяющее значение для конструктивной позиции в конфликте имеют ценностные ориентации и цели, преследуемые личностью, именно они, в первую очередь, оказывают влияние на динамические и структурные характеристики конфликта. Приобретение конфликтологической компетентности невозможно представить вне познания себя и окружающих, достижения внутренней гармонии и взаимопонимания с окружающими. Особое внимание следует уделить достижению уверенности в себе, разрешению внутриличностных конфликтов и устранению ошибочных представлений о невозможности конструктивного разрешения конфликтов. Большое значение при работе в группе имеют конструктивная критика, создание атмосферы доверия, доброжелательности, комфорта; значительное внимание уделяется активизации потенциала группы: обмену мнениями посредством не только вербальной коммуникации, но и путем невербальных проявлений, интерпретация которых открывает возможности для осознания ранее не осознанного в поведении. Резюмируя вышеизложенное, формирование конфликтологической компетентности можно представить как результат достижения целей (табл. 1).

Таблица 1 – Схема формирования конфликтологической компетентности

Конфликтологическая компетентность		
цели	способы	результаты
Приобретение конфликтологических знаний и выработка умений	1. Рассмотрение теории и феноменологии конфликта. 2. Моделирование конфликтных ситуаций с помощью ролевых игр	1. Понимание движущих сил конфликта. 2. Выработка умений по конструктивному выходу из конфликтных ситуаций
Самопознание и познание другого	1. Рефлексия. 2. Анализ собственных поступков. 3. Анализ поступков других людей с учетом их личностных особенностей и фактических обстоятельств	1. Планирование и обоснование собственных действий. 2. Прогнозирование действий других людей. 3. Адекватная оценка и понимание собственных недостатков и преимуществ
Достижение взаимопонимания в межличностных отношениях с оппонентом	1. Саморегуляция. 2. Преодоление внутриличностных конфликтов. 3. Предупреждение непродуктивных конфликтов, конструктивное разрешение реальных разногласий	1. Уверенность в себе. 2. Самоконтроль. 3. Толерантность, ассертивность. 4. Умение вести переговоры, достижение примирения

Важнейшим средством предотвращения и снижения негативной конфликтности в повседневной жизни личности является формирование конфликтологической компетентности. Таким образом, необходимо определить ее особенности и разработать социально-психологическую программу ее формирования, направленную, прежде всего, на личностный рост ее участников, путем анализа собственных стандартных неконструктивных установок, обучения навыкам саморегуляции своего психоэмоционального состояния, мыслей и поведения, активизации позитивного мышления, развития уверенности в себе и толерантного, терпимого и уважительного отношения к окружающим [9].

В исследовании, целью которого стало изучение эффективности программы формирования конфликтологической компетентности, приняли участие 124 испытуемых (65 женщин, 59 мужчин) в возрасте от 28 до 50 лет. Выборка была представлена респондентами, которые согласно результатам анкетирования акцентировали внимание на негативных сторонах конфликта, преобладании деструктивных функций; отмечали, что испытывают трудности в ситуациях конфликтного субъект-субъектного взаимодействия.

В основу социально-психологической программы формирования конфликтологической компетентности легли различные техники гештальт-терапии, телесно-ориентированной терапии, методы психодрамы. Поставленные цели достигались с использованием индивидуальных и групповых форм работы, направленных на развитие компонентов конфликтологической компетенции и общей коммуникативной компетентности, включающих: мини-лекции, групповые беседы, психогимнастические упражнения, психологическое и конфликтологическое консультирование, групповое генерирование идей, игровые методы, методы инцидентов и техники модерации.

Диагностический модуль психокоррекционной программы предусматривал определение уровня сформированности конфликтологической компетентности личности, рассмотрение, прежде всего, теории и феноменологии конфликта, основных особенностей его протекания.

Для решения поставленных в рамках исследования задач применялся комплекс методов: наблюдение, анкетирование, беседы, фокусированное интервью, использование опросников и тестов. Для обработки полученных данных применялись процедуры описательной статистики (нахождение процентных соотношений, расчет минимальных, максимальных, средних значений, стандартного отклонения и иных показателей достоверности различий; t-критерий Стьюдента и U-критерий Манна – Уитни были использованы для оценки значимости отличий сравниваемых признаков. В целях оценки взаимосвязи изучаемых параметров применялся критерий линейной корреляции Пирсона.

В качестве эмпирических методов были использованы: методика диагностики самооценки психических состояний Г. Айзенка, интраперсональных отношений Т. Лири, методика исследования системы жизненных смыслов В. Котлякова, уровня субъективного контроля (УСК) Дж. Роттера в адаптации Е. Бажина, Е. Голынкиной, А. Эткинды, стратегий поведения в конфликтных ситуациях В. Бойко, К. Томаса, уровня личностной тревожности Дж. Тейлор, Ч. Спилберга в адаптации Ю. Ханина, агрессивности А. Басса – А. Дарки, смысловых ориентаций (СЖО) Д. Леонтьева.

Формирующий модуль направлен на осознание участниками своей конфликтологической некомпетентности; формирование мотивации к взаимодействию, желания понять ошибки, которые допускают люди в ситуации конфликта; развитие коммуникативных умений; ознакомление со способами бесконфликтного взаимодействия; закрепление навыков конфликтоустойчивости; формирование умения сознательно управлять своим психическим состоянием, выстраивать продуктивные отношения с оппонентами, находить конструктивные способы решения спорных вопросов. Формирующий модуль программы реализован в форме тренинговых сессий из 10 занятий продолжительностью 90 минут. Каждое занятие включает такие основные элементы, как: введение в тему; упражнения-«ледоколы» (связанные с темой занятия); проработка темы сессии (мини-лекции, групповые беседы); работа участников в парах, подгруппах, презентация достигнутых результатов; обсуждение результатов, рефлексия, получение обратной связи; подведение итогов, определение домашнего задания для самостоятельной проработки; индивидуальные консультации участников.

При реализации формирующего модуля наибольшее внимание было уделено выполнению групповых упражнений, направленных на совместный поиск вариантов выхода из различных конфликтных ситуаций, например:

- Вы купили смартфон, через несколько дней он перестал работать. На просьбу заменить некачественный товар продавец ответил отказом;
- Вы приходите на сеанс в кинотеатр, ваше место занято незнакомцем, который указывает Вам на соседнее кресло, и т. д.

Задача участников – продумать, отработать и продемонстрировать роли, позволяющие оптимально (с наименьшими затратами сил) достичь цели. Применительно к каждой ситуации про-

рабатывались различные варианты поведения (уверенное, агрессивное, застенчивое, демонстративное, высокомерное и т. д.) сторон – участниц конфликта. Целями подобных упражнений являются повышение гибкости в различных ситуациях, демонстрация стилей и стратегий поведения с различными последствиями.

С целью выработки умения владеть собой, контролировать эмоции, сохранять спокойствие в конфликтных ситуациях, пользоваться на практике экспресс-методами саморегуляции применялись психогимнастические упражнения, направленные на провокацию какой-либо эмоциональной реакции, выход из уравновешенного, хладнокровного состояния (например, работа в паре). Если исполнителю удалось вызвать эмоциональную реакцию у оппонента, участники менялись ролями, при этом исполнителю запрещено физически прикасаться к другому участнику и использовать оскорбительные выражения в его адрес.

Развитие уверенности, осознания влияния на других людей, асертивности продемонстрировано на примере проработки темы «Переговоры», для этого необходим актуальный материал из жизни самих участников, который будет одновременно и эмоционально значимым, что важно для формирования адекватной мотивации изменений в стиле конфликтного поведения. Этот опыт должен быть предъявлен, смоделирован в ходе сюжетно-ролевой игры.

Принимая во внимание, что развитие операционного компонента конфликтологической компетентности направлено на ее осознание личностью, в том числе и на основе рефлексии прошлых событий, в формирующем модуле программы были применены: метод кейсов для анализа вероятных конфликтов, упражнения на развитие аналитических и коммуникативных умений (мозговой штурм, трансактный анализ, упражнения на развитие толерантности).

Завершающий этап формирующего модуля необходим для закрепления полученных знаний и умений, их совершенствования и переноса в практическую сферу с помощью ролевых игр, обратной связи и рефлексии процедурных моментов.

Контрольный модуль направлен на измерение динамики развития компонентов конфликтологической компетентности и оценку эффективности формирующего модуля. В результате было выявлено, что выбор стратегии поведения испытуемых в конфликте зависит от круга лиц, с которыми они вступали в противостояние. Например, стратегию ухода респонденты предпочитали выбирать, сталкиваясь с конфликтными ситуациями в семье; стратегию приспособления или соперничества – в конфликтах в сфере профессиональной деятельности.

Выявлены статистически достоверные различия между конфликтными и неконфликтными личностями ($U = 2,79$; $p \leq 0,01$). У более конфликтных констатированы высокий уровень спонтанной агрессии ($r = 0,43$; $p \leq 0,05$) и отсутствие страха перед вступлением в конфликт и в процессе его развития ($r = 0,41$; $p \leq 0,05$), что объясняется наличием опыта поведения в конфликте, который для них является в основном позитивным. У лиц, не склонных к конфликтам, отмечается высокий показатель уровня страха конфликта ($r = 0,32$; $p \leq 0,05$), что говорит о наличии негативного опыта конфликтного поведения. При выборе стратегии поведения в конфликтных ситуациях первые в большей степени склонны к соперничеству, а вторые – к избеганию конфликта ($p \leq 0,01$).

Выявлена корреляция между уровнем тревожности и выбором стратегии поведения личности в конфликте ($U = 3,57$; $p \leq 0,01$), определены особенности предпочитаемого стиля саморегуляции. Между группами лиц с повышенным и низким уровнем тревожности отмечены различия в сфере планирования, выбора поведенческой модели, контроля и общего уровня саморегуляции ($p \leq 0,05$). У лиц с повышенной тревожностью уровень сознательной саморегуляции значительно ниже ($5,4 \pm 2,34$ балла), чем у лиц с низким уровнем тревожности ($6,9 \pm 1,56$ балла), для которых, однако, характерны более гибкие регуляторные процессы ($p \leq 0,05$).

Реализация представленной социально-психологической программы формирования и коррекции конфликтологической компетентности личности предусматривала апробацию новых стратегий эффективного поведения в конфликтах, отработку индивидуальных способов предотвращения «лишних» и конструктивного разрешения принципиальных конфликтов. Формирующий модуль программы предполагает развитие осознанной конфликтологической компетентности на основе рефлексии прошлых событий, анализа вероятных конфликтов, применение упражнений на развитие аналитических и коммуникативных умений.

В результате реализации формирующего модуля отмечена тенденция к положительным изменениям компонентов конфликтологической компетентности личности, установлена тенденция снижения по механизмам психологической защиты ($p \leq 0,01$; $p \leq 0,05$), что следует рассматривать как снятие защитного напряжения – высокий уровень тревожности усложняет процесс коммуникации и приводит к возникновению конфликтов. Произошли позитивные изменения по показателям толерантности, общий уровень агрессивности респондентов снизился ($p \leq 0,05$), уровень эмпатии увеличился более чем в два раза ($p \leq 0,01$) по показателям рационального и

эмоционального компонентов. Об эффективности предлагаемых программных модулей свидетельствуют снижение показателей по неконструктивным стратегиям поведения в конфликте, таким как избегание и соперничество, и увеличение по конструктивным, с точки зрения разрешения конфликта, стратегиям компромисса и сотрудничества ($p \leq 0,05$). Положительные изменения отмечены в полимотивационных тенденциях Я-концепции респондентов, возросла мотивация положительного отношения к другим ($p \leq 0,01$). Увеличилась значимость когнитивных и коммуникативных жизненных смыслов в общей системе ($p \leq 0,05$).

Практическое значение полученных результатов заключается в разработке и апробации программы развития конфликтологической компетентности личности, о чем свидетельствуют полученные результаты. Таким образом, повышение уровня конфликтологической компетентности респондентов подтверждает эффективность разработанной психокоррекционной программы.

Ссылки:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А.И. Конфликтология. 6-е изд. СПб., 2015. 528 с. ; Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2016. 576 с. ; Царева Е.С. Проявление насилия в межличностных конфликтах как психологическая проблема // Общество: социология, психология, педагогика. № 6. 2018. 10.24158/spp.2018.6.7.
2. Гришина Н.В. Указ. соч.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А.И. Указ. соч. ; Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие. СПб., 2004. 221 с.
4. Богданов Е.Н. Указ. соч.
5. Там же.
6. Петровская Л.А. Общение-компетентность-тренинг. М., 2007. 691 с.
7. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие. М., 2018. 204 с.
8. Цой Л.Н. Организационный конфликтменеджмент. 111 вопросов, 111 ответов. М., 2012. 352 с.
9. Чуносов М.А. Специфика применения вербальных методов психологической саморегуляции сотрудниками органов внутренних дел // Психология и педагогика служебной деятельности. 2019. № 2. С. 109–111.

Редактор: Фетисова Ирина Викторовна
Переводчик: Мельников Евгений Вячеславович