

Проблема формирования конфликтологической культуры личности специалиста: реалии и возможности

Щербакова Ольга Ивановна

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

Москва, Россия, olga716@rambler.ru

В статье представлена авторская трактовка понятий «межличностный конфликт», «конфликтологическая культура личности» и их структура. Анализ конфликтов предлагается осуществлять с учетом контекстуальных аспектов, выявленных и описанных исследователем. Предлагается концептуальная модель формирования конфликтологической культуры личности специалиста, диагностическая методика определения уровня развития конфликтологической культуры личности.

Ключевые слова: конфликт, конфликтологическая культура личности, культура мышления, культура чувств, культура поведения, коммуникативная культура, уровни формирования конфликтологической культуры, модель формирования конфликтологической культуры специалиста, контекст, управление конфликтами.

Многие исследователи указывают на необходимость формирования психологической культуры личности (И.В. Дубровина, Т.Ф. Буханевич, Ю.В. Ильиных, Е.И. Исаев, А.Б. Орлов, В.В. Семикин и др.) как составной части базовой культуры личности, системной характеристики человека. Одной из важнейших составляющих такой культуры является, на наш взгляд, конфликтологическая культура личности.

Для подготовки профессионально компетентного специалиста, способного к конструктивному межличностному взаимодействию в процессе профессиональной деятельности в условиях динамично меняющейся конфликтной среды, является формирование его конфликтологической культуры как необходимого системного качества и важнейшего компонента целостной профессиональной компетентности [1].

Проанализированные психолого-педагогические исследования направлены на формирование конфликтной (Л.А. Петровская, Г.Ю. Любимова, Б.И. Хасан) и конфликтологической (Т.Б. Беляева, О.И. Денисов, М.М. Кашапов, М.И. Леонов, Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, А.А. Кузьмина и др.) компетентности будущего специалиста. Некоторые авторы (Г.И. Козырев, Н.В. Самсонова и др.) используют термин «конфликтологическая культура личности», однако не рассматривают это понятие в качестве фундаментальной научной категории [2].

В рамках проведенного научного исследования нами было приведено новое осмысление традиционных представлений, касающихся понимания сущности конфликта, обосновано базовое понятие «конфликтологическая культура личности», определяемое как интегративное качество, включающее культуру мышления, культуру чувств, коммуникативную и поведенческую культуру, основывающееся на гуманистических ценностях ответственности, свободы, личностной автономии и самореализации, проявляющееся в оптимальных, соответствующих актуальным контекстам стилям поведения в конфликте, обеспечивающих конструктивное решение проблем межличностного взаимодействия в процессе профессиональной деятельности.[2]

В отличие от традиционного понимания сущности межличностного конфликта либо как «столкновения» (отражающего физическую сторону конфликта), либо «противоречия» (соответствующего философским и социологическим традициям) предложено интегративное определение конфликта как социально-психологического по своей сути конструкта, отражающего внешние и внутренние смыслообразующие контексты взаимодействия субъектов общения; при этом собственно психологическими компонентами конфликта являются когнитивный (противоречивые точки зрения на ситуацию), поведенческий (противодействие/противоборство), аффективный (негативные эмоции) и потребностно-мотивационный (потребности, мотивы, ценности, цели как движущие силы субъектов социального взаимодействия).[1]

Межличностный конфликт рассматривается исследователями как проявление интерактивной стороны общения. Взаимодействие (интеракция) субъектов может быть, соответственно, конфликтным и бесконфликтным.

Исходя из сказанного можно дать следующее базовое определение межличностного конфликта: *это такое взаимодействие субъектов общения, для которого характерно наличие противоречия, противодействий (противоборства/ противостояния) и негативных эмоций у конфликтующих, возникающих в связи с проблемами удовлетворения ими значимых потребностей и достижения поставленных целей [2].*

Данное определение удовлетворяет следующим требованиям.

1) Конфликт характеризует интерактивную сторону общения как процесса установления и развития контактов между людьми. Как известно, взаимодействие (интеракция) людей по поводу возникшей проблемы (например, дефицита ресурсов, разного понимания ситуации, несоответствия поведения партнера ролевым ожиданиям) может быть конфликтным и бесконфликтным.

2) В основе конфликта лежит проблема — выступающая как преграда, трудность, задача, преодоление/решение которой рассматривается конфликтующими как условие их дальнейшего развития и продуктив-

ной деятельности. Формулирование сути проблемы, которая привела к конфликту, является одним из первых шагов в его последующем урегулировании. Все поведенческие проблемы (агрессивность, ложь, воровство, жадность, зависть, ревность, обида, переживание несправедливости и др.) предстают как социальные конфликты. Причем для всех них характерны трудности в удовлетворении значимых потребностей и достижении поставленных целей.

3) Конфликт в предложенном понимании предстает как психологический феномен, для которого характерны: 1) *противоречие, составляющее когнитивный компонент конфликта*; 2) *противодействия (противоборство), составляющие поведенческий компонент конфликта*; 3) *негативные эмоции, составляющие аффективный компонент конфликта*; 4) *блокируемые потребности и цели субъектов взаимодействия, составляющие мотивационный компонент конфликта*.

Как правило, только наличие всех четырех составляющих проблемного взаимодействия (противоречия, противодействия, негативных эмоций, неудовлетворенных потребностей), проявляющихся со стороны всех субъектов конфликта по отношению друг к другу, свидетельствует о реальном двустороннем конфликте. В остальных случаях можно говорить о конфликтной ситуации, напряженности в отношениях, одностороннем конфликте или его отсутствии [1].

При таком понимании сущности межличностного конфликта и его психологической структуры появляется возможность целенаправленного формирования в образовательном процессе конфликтологической культуры личности специалиста посредством моделирования предметного и социального контекстов взаимодействия субъектов общения.

В понятие культуры мышления входят когнитивные способности рационального анализа конфликтов на основе знания теории конфликтов и рефлексии своего поведения; культура чувств означает наличие способности к регуляции и саморегуляции деструктивных эмоций и чувств, проявление эмпатии и толерантности в межличностных отношениях; коммуникативная культура проявляется в способности к конструктивному диалогу, аттракции, социальной рефлексии; поведенческая — в способности использовать соответствующие контексту стили поведения, умения и навыки управления конфликтами [2].

Проведенный нами анализ исследований проблемы управления межличностными конфликтами показал, что в представленных различными авторами составляющих/шагах/этапах управления конфликтом либо отражены не все элементы, либо смешаны шаги/этапы управления и динамики самого конфликта. Все это потребовало более тщательной градации отдельных составляющих управления конфликтом.

В результате нами была предложена такая их последовательность, в которой они могут быть, на наш взгляд, соотнесены с естественной дина-

микой конфликта. Это, в частности, следующие целенаправленные действия/этапы управления конфликтами: *профилактика; прогнозирование; предотвращение; диагностика; урегулирование/разрешение; контроль* [1].

Профилактика/предупреждение конфликтов — это целенаправленное воздействие на ситуацию деятельности, выражающееся в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтогенных факторов, ограничении возможности их возникновения или деструктивного влияния в будущем.

Прогнозирование конфликтов (от гр. prognosis — предвидение, предсказание) — обоснованное умственное предположение/заклучение о предстоящем возможном возникновении конфликта и особенностях его развития.

Предотвращение конфликтов — действия по устранению причин конкретного назревающего конфликта, по разрешению возникшего противоречия неконфликтными способами, принятию мер по изменению ситуации и своего поведения с целью предотвратить конфликт; недопущение перехода конфликтной ситуации в острую фазу.

Диагностика конфликта — действия по сбору информации, выявлению условий и закономерностей возникновения, развития и особенностей протекания конфликта с целью его последующего конструктивного урегулирования или разрешения.

Урегулирование/разрешение конфликта — действия по управлению конфликтом, заключающиеся во влиянии на конфликтующих с целью уменьшения деструктивного характера конфликта вплоть до его завершения и прекращения. При этом урегулирование конфликтов характеризуется привлечением/участием третьих сил, разрешение конфликта обеспечивается силами его непосредственных участников или же происходит в силу изменения объективных обстоятельств.

Контроль — действия по управлению конфликтами, направленные на отслеживание осуществления и проверку эффективности принятых мер по разрешению/прекращению конфликта.

Предложенная более уточненная градация компонентов управления конфликтами может служить основой для обеспечения эффективного психологического сопровождения любой совместной деятельности, чреватой конфликтами.

Овладение названными действиями по управлению конфликтами необходимо для повышения уровня конфликтологической подготовки специалиста [там же].

Качество подготовки современного специалиста связывается в значительной мере с использованием эффективных технологий обучений, среди которых наряду с проблемным, программированным, развивающим, личностно-ориентированным, практико-ориентированным и другими особое место занимает контекстное обучение.

На значимость контекста в познании любого «культурного продукта» указывают многие авторы (О.Н. Аникушина, Ф.Е. Василюк, Л.А. Степашко и др.). Анализ исследований указанных авторов убеждает, что знание специфики возникновения, протекания и разрешения конфликтов в различных контекстах, умение воспринимать контекст происходящего необходимы также и для эффективного управления конфликтами.

Согласно А.А. Вербицкому, контекст — это система внутренних и внешних факторов и условий поведения и деятельности человека, влияющая на особенности восприятия, понимания и преобразования субъектом конкретной ситуации, обуславливающая смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов [2].

На роль контекста в протекании конфликтов указывают Н.В. Гришина, Н.И. Леонов, Г. Морозова, Л.А. Петровская, Б.И. Хасан и др. Выделены различные виды контекстов, особенности их проявления и функционирования, влияния на процессы обучения и воспитания на разных уровнях системы непрерывного образования (Н.А. Бакшаева, А.А. Вербицкий, Е. Джонсон, Т.Д. Дубовицкая, В.Г. Калашников, Л.М. Кроль, Е.Л. Михайлова, И.С. Якиманская и др.).

Характер конфликта как проявления интерактивной стороны общения определяется многочисленными контекстами, в которых он протекает. На сегодняшний день налицо осознание исследователями многообразия и значимости контекстуальных аспектов конфликтов и в то же время отсутствие их систематизации и содержательного описания. В этой связи нами были выделены и проанализированы следующие контексты протекания конфликтов [3].

Кросскультурный контекст конфликта — совокупность факторов, включающих этнокультурные особенности конфликтующих и конфликтной ситуации. *Пространственно-временной контекст* конфликта составляют его временная протяженность и местонахождение/расположение в пространстве. *Внутриличностный контекст* — совокупность присущих личности индивидуальных особенностей, обуславливающих характер протекания конфликта. *Возрастной контекст конфликта* — совокупность возрастных особенностей субъектов, специфическим образом проявляющихся и влияющих на их поведение в ситуации конфликтного взаимодействия. *Гендерно-половой контекст* конфликта — совокупность гендерных и связанных с биологическим полом психологических различий субъектов конфликта, влияющих на характер их взаимодействия, а также специфическим образом обуславливающих смысл и значение их действий. *Коммуникативный контекст* в конфликте — совокупность вербальных и невербальных средств общения и их проявлений в конфликтном взаимодействии. Конфликты нередко обуславливаются негативными факторами, возникающими в процессе пере-

дачи и обмена информацией между субъектами общения. При рассмотрении ценностно-смыслового контекста конфликтного поведения отмечается, что используемая человеком стратегия поведения в конфликте имеет для него определенный смысл, в результате чего люди, имеющие разные системы ценностей, используют разные стратегии поведения в конфликте [3].

Выявление сущности конфликтного взаимодействия участников, как и формирование их конфликтологической культуры, предполагают выявление двух типов контекстов: внутреннего (включающего индивидуально-типологические, возрастные особенности и психическое состояние субъектов конфликта), внешнего (совокупность предметных, пространственно-временных, коммуникативных, социально-психологических характеристик конфликтной ситуации), а также психолого-педагогическое обоснование и использование комплекса адекватных психолого-педагогических технологий, создание контекстной образовательной среды.

Нами предлагается модель осуществления конфликтологической подготовки специалистов. *Конфликтологическая подготовка* — совокупность знаний, умений, способностей и качеств личности, обеспечивающих конструктивное решение проблем и управление конфликтами, возникающих в ходе межличностного взаимодействия в различных ситуациях общения. Уровнями конфликтологической подготовки выступают: *базовая поведенческая активность; конфликтологическая грамотность, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая культура личности* (рисунок) [2].



Рис. Уровни конфликтологической подготовки личности

Предложенные нами психологические компоненты конфликта и конфликтологической культуры личности позволили подойти к проблеме *формирования конфликтологической культуры личности специалиста* как активного преобразования внутреннего мира человека, направленного на развитие способностей и качеств его личности, обеспечивающих конструктивное решение проблем межличностного взаимо-

действия в процессе будущей профессиональной деятельности. В связи с этим нами разработана концептуальная модель формирования конфликтологической культуры личности в контекстном обучении (таблица), состоящая из двух взаимосвязанных блоков, и ее базовые предпосылки [там же].

Таблица

Концептуальная модель формирования конфликтологической культуры личности специалиста в контекстном обучении

Модель конфликтологической культуры личности				
Базовые компоненты модели	Содержание компонентов			
Структурные компоненты социального конфликта	Проблема	Противоречие	Негативные эмоции и чувства	Противодействие
Психологические компоненты конфликтного взаимодействия	Потребностно-мотивационный	Когнитивный	Аффективный	Поведенческий
Структурные компоненты конфликтологической культуры личности	Культура ценностно-смысловой сферы	Культура мышления	Культура эмоционально-чувственной сферы	Коммуникативно-поведенческая культура
Содержание компонентов конфликтологической культуры (способности и качества личности)	Ценности личности: ответственность, свобода, личностная автономия и самореализация	Способности к рефлексии, рациональному анализу конфликтной ситуации, принятию решений о контекстуально-обусловленных стратегиях и тактиках поведения	Способность осознавать конструктивный и деструктивный характер переживаемых эмоций и чувств, осуществлять их саморегуляцию, проявлять эмоциональную устойчивость в проблемных ситуациях	Способность к конструктивному диалогу, управлению конфликтом, контекстно-сообразному стилю поведения в конфликте
Особенности формирования компонентов конфликтологической культуры личности специалиста в контекстном обучении				
Виды деятельности студентов в контекстном обучении	Цели и содержание деятельности по формированию конфликтологической культуры личности специалиста			
Учебная деятельность по осознанию и овладению понятиями, умение их использовать в анализе и управлении конфликтами (лекции и семинарские занятия)	Формирование понятий: конфликт, контекст, конфликтологическая культура личности, проблема, мотивы, ценности, ответственность,	Формирование понятий о когнитивном компоненте конфликта, культуре мышления	Формирование понятий о здоровых и нездоровых негативных эмоциях, эмоциональной саморегуляции, стрессоустойчивости, конфликтоустойч	Формирование понятий о стилях поведения в конфликте, коммуникативно-поведенческой культуре личности, технологиях управления и разрешения

	свобода, личностная автономия и самореализация		ивности	конфликтов
Квазипрофессиональная деятельность (деловые и ролевые игры, тренинги, написание эссе, решение ситуационных задач)	Развитие умений выявлять причины (мотивацию) конфликтного взаимодействия, способности учитывать контекст, в котором происходит конфликт, ценностей, стиля поведения, преодоление влияния внутренних иррациональных установок и взглядов на восприятие и взаимодействие с другими людьми	Развитие умений структурно-функционального анализа конфликта, рефлексии, рационального мышления	Развитие умений преодоления деструктивных эмоциональных состояний (тревоги, паники, отчаяния, страха, агрессии и др.), способности к эмоциональной саморегуляции, стрессоустойчивости, конфликтоустойчивости	Развитие коммуникативных умений, конкретно-практических умений диагностировать, предотвращать, регулировать, разрешать, контролировать конфликт в соответствии с контекстом его протекания
Учебно-профессиональная деятельность (производственная практика, курсовые и дипломные работы (проекты) на реальном материале)	Обретение опыта реализации сформированных компонентов конфликтологической культуры во время производственной практики, при написании курсовых и дипломных работ (проектов) на конфликтологическую тематику, в условиях реальной жизнедеятельности			

Предложенные в модели компоненты конфликтологической культуры личности (ценности, культура мышления, культура чувств, коммуникативно-поведенческая культура) соответствуют психологическим компонентам конфликтного взаимодействия (потребностно-мотивационный компонент, когнитивный компонент, аффективный компонент, поведенческий компонент) и направлены на их преодоление/устранение (см. таблицу).

Концептуальные основы модели [2].

В качестве объекта формирования выступает конфликтологическая культура личности будущего специалиста. *В качестве фундаментального условия* — контекстная образовательная среда. *В качестве психологического механизма* — осознание студентом необходимости преобразования своего внутреннего мира в ходе его конфликтологической подготовки в процессе последовательного включения в учебную, квазипрофессиональную и учебно-профессиональную деятельность. *В качестве движущей силы* — противоречие между наличным и желаемым уровнем достижений студентов в учебной и будущей профессиональной дея-

тельности. *В качестве результата* — опыт и умения конструктивного управления внешними конфликтами и самоуправления внутренними конфликтами в разнообразных контекстах, обеспечивающие успешное решение различных проблем межличностного взаимодействия и профессиональную самореализацию личности.

С позиций теории контекстного обучения в образовательной среде представлены два типа контекстов: внутренний и внешний. Внутренний представляет собой все то, что характеризует человека как индивида, личность и индивидуальность, а вся образовательная среда, включая ее пространственно-предметный, социальный (прежде всего, коммуникативный) и психодидактический (деятельностный) компоненты, должна быть соотнесена с контекстом будущей профессии и составлять внешний контекст развития личности специалиста, таким образом создается образовательная среда контекстного типа.

В ходе проведения эксперимента было установлено, что формирование конфликтологической компетентности обеспечивается в процессе и средствами конфликтологических дисциплин («Основы конфликтологии», «Конфликтология», «Управление конфликтами в организации» и др.), а формирование конфликтологической культуры личности специалиста предполагает также целенаправленную деятельность психологической службы вуза в процессе консультативно-коррекционной и развивающей работы, реализуемой в форме индивидуальных и групповых консультаций, спецкурсов, тренингов.

В качестве психологических механизмов и условий развития конфликтологической культуры личности будущих специалистов выступают осознание и принятие ценностей ответственности, автономии, свободы, самореализации, обеспечившие формирование культуры ценностно-смысловой сферы личности; владение понятийным аппаратом конфликтологии, технологиями рефлексии, анализа конфликтов, принятия решений, рациональными убеждениями, обеспечивших культуру мышления; осознание и владение умениями преодоления гнева/агрессии, (обида, ревности, зависти), эмоциональной поддержки и выдержки, обеспечивших стрессоустойчивость и культуру чувств; сформированность коммуникативных умений (активного слушания, вербализации чувств, конструктивных ответов на агрессию понимания языка телодвижений), ассертивности, лежащих в основе коммуникативной культуры; владение различными стилями поведения и конструктивными копинг-стратегиями, владение функциями посредничества в урегулировании конфликта, лежащих в основе поведенческой культуры.

Для диагностики уровня развития конфликтологической культуры личности нами была разработана тестовая методика, имею-

щая характер полярных характеристик. Методика содержит 12 пар полярных суждений, отражающих различные компоненты конфликтологической культуры, представленных в виде следующих шкал: «культура чувств» (КЧ), «коммуникативная культура» (КК), «культура мышления» (КМ), «поведенческая культура» (ПК) и суммарная шкала — «конфликтологическая культура личности» (ККЛ) [2].

Проведенный эксперимент показал, что внутренними психологическими факторами, влияющими на сформированность компонентов конфликтологической культуры личности, выступают выраженность смысложизненных ориентаций личности (цель, процесс, локус контроля-Я), низкий уровень агрессивности, сдержанность в противовес экспрессивности, осторожность, высокий самоконтроль, конструктивные копинг-стратегии и др., уровень развития которых связан с компонентами конфликтологической культуры. Выявлено, в частности, что у лиц женского пола цель жизни, ее процесс, результат, осмысленность связаны преимущественно с решением возникающих проблем. Для лиц мужского пола, помимо решения проблем, важное значение имеет недопущение «реакции ухода», которую, по-видимому, они считают проявлением слабости. Наибольшее число значимых связей с жизненными ценностями у девушек имеет культура чувств, а у юношей коммуникативная культура [там же].

Таким образом, мы можем констатировать, что исследование психологической структуры межличностного конфликта и конфликтологической культуры личности значительно расширяет содержание психологического знания в области конфликтологии, но и расширяет этот горизонт исследований в направлении более глубокого изучения влияния различных контекстов конфликта на поведение специалистов, а также обучение будущих специалистов на основе контекстного подхода.

Литература

1. *Вербицкий А.А., Щербакова О.И.* Конфликтологическая культура личности специалиста: контекстный подход. М.: МГГУ им. М.А. Шолохова, 2010. 132 с.
2. *Вербицкий А.А., Щербакова О.И.* Конфликтологическая культура личности. Формирование в контекстной образовательной среде: монография. Saarbrücken: Palmarium Academic Publishing, 2012. 437 с.
3. *Щербакова О.И.* Контексты в конфликтологии: монография. М.: МГГУ им. М.А. Шолохова, 2006. 80 с.

Problem of shaping conflict resolution culture of personality of professional: realia and opportunities

*Shcherbakova Olga
Plekhanov Russian University of Economics
Moscow, Russia, olga716@rambler.ru*

The paper presents author's interpretation of such notions as «interpersonal conflict», «conflict resolution culture of personality» and their structure. Besides that author proposes to carry out analysis of conflicts in view of contextual aspects identified and described by her. Author also proposes conceptual model of conflict resolution culture development and diagnostic procedure for determination of the level of person conflict resolution culture development.

Keywords: conflict, conflict resolution culture of personality, cognitive culture, culture of emotions, culture of behavior, communication culture, levels of conflict resolution culture development, model of professional conflict resolution culture development, context, conflict management.

References

1. *Verbitskiy A.A., Shcherbakova O.I.* Konfliktologicheskaya kul'tura lichnosti spetsialista: kontekstnyy podkhod. M.: MGGU im. M.A. Sholokhova, 2010. 132 s.
2. *Verbitskiy A.A., Shcherbakova O.I.* Konfliktologicheskaya kul'tura lichnosti. Formirovanie v kontekstnoy obrazovatel'noy srede: monografiya. Saarbrücken: Palmarium Academic Publishing, 2012. 437 c.
3. *Shcherbakova O.I.* Konteksty v konfliktologii: monografiya. M.: MGGU im. M.A. Sholokhova, 2006. 80 s.