

*Дёмина Анна Анатольевна,
Национального педагогического университета им. М.П. Драгоманова,
доцент кафедры отраслевой психологии и психологии управления
Института социальной работы и управления*

Психологический анализ развития безконфликтности будущих специалистов социальной сферы

Проблема конфликта в психологии рассматривается многими зарубежными (А. Басса, М. Дойч, У. МакДугал, М.-А. Робер и Ф. Тильман, К. Томас, З. Фрейд, К. Хорни) и отечественными учеными (А.Я. Анцупова, А.М. Бандурка, К. Витек, Н.В. Гришина, В.А. Друзь, М.М. Обозов, М.И. Пирэн, Т.М. Титаренко, А.И. Шипилова и т.д.).

Конфликт – это сложное психологическое и социальное явление. На сегодня в психологической науке нет единого определения данного термина. Общим у вышеупомянутых авторов является то, что сущность конфликта они видят в возникновении противоречий, столкновении интересов, способе решения этих противоречий.

Исходя из задач нашего исследования, мы будем изучать именно межличностный конфликт. Межличностный конфликт - это ситуация противостояния, противоречий, столкновений между людьми и возникает, когда действующие лица добиваются несовместимых целей, или одновременно в конкурентной борьбе стремятся достичь одной цели, которую достигает одна из сторон. Но необходимо помнить, что межличностный конфликт может привести к внутриличностному или межгрупповому конфликту.

В. Линкольн выделяет 5 факторов¹, которые приводят к конфронтации: информационный, поведенческий, ценностный, структурный, фактор отношения:

Информационный фактор связан с недоступностью информации для одной из сторон, неполные и неточные факты, слухи, невольная дезинформация, преждевременная информация, неточности сообщений.

Поведенческие факторы – грубость, эгоизм, непредсказуемость, стремление к превосходству оппонента. Поведенческими факторами могут быть: случай, который подрывает нашу самооценку; субъект, не оправдывает положительных ожиданий, нарушает обещания, создает неудобство, дискомфорт.

¹ Тоба М. Психологічні детермінанти конфлікту // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: “Плай” Прикарпатського ун-ту, 2001. – Вип. 6. – Ч.1. – С. 191-198.

Факторы ставлення – незадоволення від взаємодії та спілкування. Таке незадоволення породжується не тільки взаємовідносинами, які вже склалися, але й неприйнятністю для однієї із сторін пропозицій їх подальшого розвитку.

К ценностным факторам относят принципы, которые выдвигаются или откидываются, которых мы придерживаемся или не соблюдаем, о которых забываем или сознательно поддерживаем, личные и групповые традиции, нормы, способы действий; представление о хорошем и плохом, правильном и неправильном.

Структурные факторы – относительно стабильные обстоятельства, которые существуют объективно, независимо от нашего желания, которые трудно или даже невозможно изменить. Это, например, такие факторы: закон, возраст, время, власть, система управления, различные социальные нормы, статус, роли.

Итак, данная классификация помогает понять истоки и причины конфликтов и наметить способы их решения.

Также выделяют ряд классификаций по поводу типов конфликтов. В основу классификаций положены различные характеристики: по статусу оппонентов (горизонтальные, вертикальные), по форме выявления (открытые, скрытые); в тактическом плане (оправданы, неоправданные); по результативности (мобилизующие, дезорганизующие); с этической точки зрения (социально принятые, непринятые формы поведения); по состоянию действия (на этапе возникновения - стихийный, запланированный, на этапе развития - кратковременный, длительный, затяжной, на этапе устранения - управляемый, плохо управляемый, не управляем, на этапе затухания - спонтанно прекращаются, прекращаются при взаимном желании, решаются при вмешательстве внешних сил) и т.д. (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., Бэх И.Д., Гришина Н.В., Пирэн М.И.).

По нашему мнению, все вышеупомянутые виды конфликтов могут иметь место у работника социальной сферы. Но, каким бы ни был конфликт, необходимо уметь взаимодействовать и строить поведение так, чтобы проблему решить.

Находясь в ситуации конфликта, люди действуют по-разному и обнаруживают присущий им способ поведения. Американские ученые Р.Блейк и Д.Мутон (1964), исследуя кооперативное взаимодействие, описали стратегии улаживания конфликтов. Их классификацию признали зарубежные и отечественные психологи. Общеизвестна в психологической науке

классификация К.Томаса¹, что выделяет пять основных способов поведения при решении конфликтов, в частности: соперничество (конкуренция), сотрудничество, компромисс, избегание (уход) и приспособления. Ими и будем оперировать дальше.

Так, к соперничеству обращаются тогда, когда результат очень весомый для обоих оппонентов и делается большая ставка на собственное решение проблемной ситуации, причем зачастую один из участников взаимодействия пользуется достаточным авторитетом для принятия решения, которое является наилучшим. К соперничеству прибегают также в ситуации, в которой другого выбора нет - только соперничество, причем оба оппонента находятся в критической ситуации, которая требует именно такого мгновенного реагирования.

Сотрудничество целесообразно тогда, когда решение проблемы является важнейшим для обеих сторон и никто не хочет полностью от него отказываться. Оно возможно лишь тогда, когда между сторонами - длительные и взаимозависимые отношения и они намерены к обсуждению и выработке общего решения. Обе стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга, причем, они наделены одинаковой властью (конкретно в данной ситуации), следовательно на равных ищут пути решения проблемы.

Компромисс лучше подходит к ситуации, когда обе стороны, вовлеченные в конфликтную ситуацию, наделены одинаковой властью и имеют интересы, которые исключают друг друга, при этом другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными. Компромисс позволит сохранить взаимоотношения, хотя решение может быть временным.

Избежание применяют тогда, когда оппоненты осознают, что конфликт не будет разрешен в чью-то пользу, и, в конце концов, выход не очень важен и не стоит тратить на него силы. Также избежание используют, когда хотя бы один из оппонентов осознает, что пытаться решить проблему - опасно, поскольку освещение и открытое обсуждение ее ухудшит и без того сложную ситуацию.

Приспособление может быть выгодным тогда, когда оппоненты стремятся сохранить хорошие отношения, считая, что исход конфликта значительно важнее для противоположной стороны. Также применяют приспособление, когда видят, что нет никаких шансов победить.

Данная система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Основные стили поведения в

¹ Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский дом «БАХРАХ-М», 2002. – С.470-475.

конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух или нескольких сторон.

Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, которой оппоненты стремятся удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально).

Каждый человек может в определенной степени использовать все эти стили, но, конечно, имеет приоритетные. Кроме того, некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа.

По свидетельствам исследователей, которые изучали проблему межличностных конфликтов (Анцупов А.Я., Шипилов А.И., Гришина Н.В., Пирэн М.И., Романкова Л.М.), вышеупомянутые характеристики имеют непосредственное отношение к индивидуальным поведенческим реакциям личности. При возникновении конфликта необходимо понять состояние и причины поведения, а потом уже действовать. Поэтому нам важно узнать, какой способ поведения в конфликтной ситуации выбирают студенты (будущие специалисты социальной сферы) с целью предупреждения или устранения конфликтов. Известно, что сотрудничество - лучший способ поведения в любом конфликте (здесь прослеживается равенство прав и обязанностей, открытость требований, взаимные уступки партнеров, наиболее полное удовлетворение потребностей каждого).

В соответствии с задачами нашего исследования, мы обнаружили ведущий стиль поведения как для девушек, так и для юноше с помощью надежной адаптированной методики К.Н. Томаса "Как ты действуешь в конфликтной ситуации".

Ключ опросника позволил нам определить, что стремление к компромиссу выбирают 32,3% всех исследуемых студентов - это большинство. Их типичными ответами являются: "я пытаюсь договориться на почве взаимных уступок", "я пытаюсь найти решение проблемы, которое удовлетворило бы обоих".

Стремление к сотрудничеству при решении конфликтов свойственно 23,4% испытуемых. Эта группа студентов чаще выбирала такие ответы: "я пытаюсь уладить спор с учетом всех интересов другого человека и моих личных", "в споре я сначала стараюсь разобраться, какие и чьи интересы затронуты и вокруг чего появилась спор", "я сообщаю другому человеку свою позицию по проблеме и интересуюсь его взглядами", "я всегда стараюсь в споре занять такую позицию, чтобы мы совместно смогли преуспеть".

Соперничество обнаружено в 13,0 % молодежи ("обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего", "я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему", "я пытаюсь убедить другого человека в правильности и преимуществе моих взглядов"); приспособления - 8,3 % ("иногда я жертвую своими личными интересами ради интересов другого человека", "я стараюсь не задеть чувства другого человека", "если другой считает свою позицию очень важной, я стараюсь пойти ему навстречу"); избегание - 3,0% всех испытуемых ("иногда я предоставляю возможность другому взять на себя ответственность за решение спорного вопроса", "я стараюсь сделать все, чтобы избежать ненужного напряжения", "решая конфликт, я стараюсь найти поддержку у другого человека").

В определенной части студентов наблюдается сочетание двух ведущих способов поведения в конфликтной ситуации: приспособление и компромисс - 9,7% всех испытуемых; сотрудничество и компромисс - 6,7%; соперничество и сотрудничество - 2,1%; сотрудничество и избегание - 1,3% всех исследуемых студентов.

Преобладающими способами поведения в конфликтной ситуации среди юношей - компромисс (34,4 %) и соперничество (24,7 %), каждый другой способ поведения составляет менее 9 %. Выделяется незначительное количество ребят, которые изменяют свой способ поведения в зависимости от ситуации: и компромисс, и приспособления выбирают 17,2 %; сотрудничество и компромисс - 6,5 %, соперничество и сотрудничество - 3,2 %. Такой способ поведения, как избегание, ни один парень не выбирает для себя. Мы объясняем это тем, что юноши более четко и определенно ведут себя в конфликтных ситуациях, чем девушки.

Среди девушек, преобладающими способами поведения в конфликтной ситуации является сотрудничество (33,1 %) и компромисс (31,0 %); небольшая часть девушек выбирает приспособления (10,3 %); каждый другой способ поведения составляет менее 7 %. Выделяется незначительное количество девушек, которые меняют свой способ поведения в зависимости от ситуации, выбирая: сотрудничество и компромисс - 6,9 %, компромисс и приспособление - 4,8 %, соперничество и сотрудничество - 1,4 %; сотрудничество и избегание - 2,1 %.

Итак, результаты показывают, что большинство юношей имеет такой способ поведения, как компромисс и соперничество, а для девушек свойственны - сотрудничество и компромисс, при этом, такой способ поведения, как избегание, наблюдается только у девушек.

Итак, по итогам наших результатов, наблюдается ряд особенностей: 1) ведущий способ поведения ребят в конфликтной ситуации является

компромисс и соперничество; 2) определяющей способ поведения для девушек в конфликтной ситуации является компромисс и сотрудничество; 3) только для 32,3 % всех исследуемых студентов свойственен компромиссный способ разрешения конфликтов (это - большинство); 4) результаты исследования образа поведения различаются по половому признаку, т.е. для юношей и для девушек не совпадают. Избегание характерно только девушкам, поскольку они менее решительны в выражении своих переживаний и мыслей.

Мы можем подчеркнуть, что наши результаты в основном совпадают с результатами исследований Е.П. Ильина¹. А именно: при преодолении конфликтов у мужчин более выражены соперничество и особенно - компромисс, а у женщин - приспособление, сотрудничество; некоторые ученые выделяют и компромисс.

Развитие эффективного способа поведения (сотрудничества) зависит от многих факторов: от степени актуализации потребностей в благосостоянии других людей, от жизненного опыта, мировоззрения, мотивационных характеристик, от понимания и уровня развития волевых и эмоциональных качеств, коммунибельности и т.д.. Такие черты, как терпимость, уступчивость, доброжелательность, дружелюбие и т.д., содействуют сотрудничеству и взаимодействию, взаимопониманию и конструктивному общению. Такие же, как подозрительность, грубость, жестокость, самовлюбленность, агрессивность, эгоизм и т.д., препятствуют установлению нормальных взаимоотношений. Конечно, первый ряд характеристик личности помогает избегать или предотвращать конфликты, а если они и возникают, то протекают в мягких формах (это - дружелюбный и альтруистический тип отношения к людям). В таких случаях люди всегда находят разумное решение: стараются выбирать средства, которые способствуют выявлению причин. В данном случае начинается процесс самовоспитания. Второй ряд черт способствует развитию конфликтов, которые протекают бурно, с оскорблениями, шумом, ... В результате этого исчезает взаимное уважение, такое взаимодействие становится неприятной обязанностью. Итак, недостаточное развитие личности (отсутствие такта, низкий уровень развития эмоциональных и волевых качеств, эгоизм и т.д.) является источником конфликтов.

С.Г.Шуман и В.П.Шуман отметили, и мы полностью их поддерживаем, что конфликты можно избежать, если еще в учебном заведении целенаправленно развивать у молодежи необходимые качества и характеристики, дать им необходимые знания о психологическом развитии

¹ Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины. – СПб.: Питер, 2002. – С. 190-192.

личности, о мотивах поведения, особенности и закономерности межличностных отношений¹.

При разработке программы целенаправленной работы по развитию бесконфликтности, мы базировались на положениях ученых о том, что молодёжь нужно научить общаться с другими людьми, уметь анализировать и понимать причины поступков людей, следует воспитывать и формировать потребность заботиться не только о себе, но и о других людях, приносить им радость и счастье. Направлять воспитание на развитие таких необходимых качеств работника социально-психологической службы, как ответственность, честность, настойчивость, принципиальность, самостоятельность, сдержанность, эмпатийность, самообладание и т.д., а это будет способствовать становлению и росту специалиста социальной сферы.

Развитие бесконфликтности осуществлялся в пределах предусмотренного социально - психологического тренинга, направленного на обогащение системы знаний о личностных качествах, определение индивидуальных особенностей и возможности студентов, развитие навыков межличностного и бесконфликтного общения, развитие навыков самоанализа и саморегуляции поведения, формирования осознания будущим специалистам того, что бесконфликтность есть важным профессиональным качеством работника социальной сферы, которая заключается в позитивном и ответственном отношении к клиентам, к себе, к профессии и предполагает готовность его к развитию и саморазвитию.

Цель формирующего эксперимента заключается в формировании умений и навыков в сфере общения; коррекции, формировании и развитии установок, необходимых для успешного общения; стимулировании студентов к дальнейшему саморазвитию и совершенствованию в направлении развития коммуникабельности и бесконфликтности будущего специалиста социальной сферы.

В рамках нашего социально-психологического тренинга студенты учились непосредственно чувствовать свою положительную суть и глубинную своей личности, раскрывать лучший и неизвестный им ранее стороны психики. Это позволило им осознать, что психика не ограничивается лишь "конфликтной сферой" и, опираясь на положительное в себе, можно достичь состояния внутреннего равновесия. Содержание предлагаемых занятий предусматривает обогащение будущих специалистов специальными знаниями, умением и навыками, необходимыми для реализации процесса общения и самокоррекции конфликтного поведения.

¹ Шуман С.Г., Шуман В.П. Конфликты в молодой семье: причины, пути, устранения. – Мн.: Университетское, 1989. – 80 с.

Содержание социально-психологического тренинга базируется на принципах гуманистической психологии о развитии самоактуализированной личности и направлен на воспитание уважительного отношения к себе и окружающим, умение идти на компромисс в нужной ситуации. Правомерность такого подхода опирается на положение о том, что когда люди не чувствуют в себе согласия, они переносят свои чувства на взаимоотношения с другими людьми, а это недопустимо для специалиста социальной сферы.

Анализ изменений в рамках социально-психологического тренинга свидетельствует о том, что конкуренция уступила место избеганию как стратегии поведения в конфликтной ситуации, к существующим ранее стратегий поведения в конфликтных ситуациях присоединилась и стала более распространенной - сотрудничество. Во время занятий менялся уровень коммуникативных способностей, что проявляется в изменении качества общения участников группы: меньше становится оценочных высказываний, проявляются навыки активного слушания. Большое внимание уделялось развитию способности адекватного субъективного отражения конфликтной ситуации. С этой целью объяснялась природа конфликта, определялись пути его урегулирования.

Участникам группы предлагалось поочередно называть слова, которые ассоциируются со словом «конфликт». Ответы были очень разнообразны, например: "это агрессия, спор, выплёскивание негативной энергии, борьба, ...". У многих участников такие ассоциации вызвали негативные чувства, эмоции. Также студенты пришли к выводу, что умение эффективно общаться, сотрудничать значительно облегчает решение конфликтной ситуации, а следовательно, тренировки в решении конфликтов приводит к конструктивному общению и продуктивному взаимодействию.

Результаты повторной психодиагностики показали, что социально-психологический тренинг положительно повлиял на формирование желательного поведения в конфликтных ситуациях. Анализ выбора стратегий поведения в конфликтных ситуациях студентов показывает, что большей популярностью начинает пользоваться сотрудничество и компромисс и еще меньше - конкуренция и избегания.

Конфликты богаты различными эмоциями, переживаниями, разочарованиями, потерями и совокупностью усилий, направленных на преодоление разногласий, трудностей, возникающих в результате противостояния сторон, и на достижение целей, которых добиваются участники конфликта. Конфликт влияет на самочувствие, поведение и

деятельность оппонентов, но одновременно и окружающих¹. В процессе общения конфликтные стороны проявляют способность к саморегуляции, поэтому конфликт мы рассматриваем как поведенческий акт, как единицу анализа поведения. Ведущую роль в предупреждении конфликтов играет правильное поведение участников конфликтной ситуации и их коммуникабельность. Следует заметить, что стратегия решения конфликта будет зависеть от собственного стиля поведения оппонентов в конфликтной ситуации. Она будет определяться при условии того, к чему участники взаимодействия стремятся: удовлетворить собственные интересы или интересы другой стороны.

Отметим, что основную роль в решении неизбежного конфликта играет применение превентивной стратегии поведения (модифицированный вариант авторской стратегии Лозницы В.С.), для чего необходимо²:

- определить тип эмоций (положительные, отрицательные), что вызывает противоположная сторона;
- погашение этих эмоций, анализ представленной информации;
- предсказания реакции собеседника в конкретной ситуации;
- характер заинтересованности (сознательная - подсознательная; моральная - материальная; положительная - отрицательная) противоположной стороны по проблеме и дальнейшего взаимодействия (налаживание дружеских отношений, поддержки, выведение из равновесия);
- создание "образа - допущения" и действий противоположной стороны;
- реальная оценка действительного состояния дел и выбор оптимального варианта поведения в конкретной ситуации (уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, конкуренция, сотрудничество).

Список литературы:

1. Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины. – СПб.: Питер, 2002.
2. Лозница В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 1997.
3. Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский дом «БАХРАХ-М», 2002.
4. Романкова Л.М. Моделювання конфліктних ситуацій як засіб оптимізації міжособистісних стосунків в педагогічному колективі:

¹ Романкова Л.М. Моделювання конфліктних ситуацій як засіб оптимізації міжособистісних стосунків в педагогічному колективі: Автореф. дис. .. канд. психол. наук / Рівн. держ. гум. у-т. – Рівне, 2002.–20 с.

² Лозница В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 1997. – 248 с.

Автореф. дис. ... канд. психол. наук / Рівн. держ. гум. у-т. – Рівне, 2002.

5. Тоба М. Психологічні детермінанти конфлікту // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: “Плай” Прикарпатського ун-ту, 2001. – Вип. 6. – Ч.1.
6. Шуман С.Г., Шуман В.П. Конфликты в молодой семье: причины, пути, устранения. – Мн.: Университетское, 1989.