

УДК 159.923.2+316.48

*Научная проблема
и ее обоснование***Есипова М.Е.****ЦЕННОСТНОЕ
ОТНОШЕНИЕ К ДРУГОМУ
В КОНФЛИКТЕ КАК
СИСТЕМООБРАЗУЮЩИЙ
ФАКТОР КОНФЛИКТНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ**

Ключевые слова: системный подход, системообразующий фактор, конфликтная компетентность, ценностное отношение к Другому.

Актуальность исследования конфликтной компетентности обусловлена повышением напряженности и конфликтности в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности человека, а также изменениями профессиональных требований к личности специалиста и к его компетентности. На сегодняшний день конфликтная компетентность изучается в таких отраслях научного знания, как психология (А.А. Деркач, Л.А. Петровская, Т.И. Привалихина, Б.И. Хасан и др.), педагогика (Г.С. Бережная, А.А. Кузина, А.Б. Немкова, Н.В. Самсонова и др.), социология (С.С. Сергеев, Л.Н. Цой и др.), филология (Л.Р. Комалова). Однако, несмотря на имеющиеся в науке исследования, посвященные рассмотрению этого понятия, конфликтная компетентность изучена все же недостаточно глубоко и всесторонне. Накопленные знания в этой области представляют собой разрозненные факты и данные, требующие интеграции и систематизации. Большинство исследований посвящено изучению составных компонентов конфликтной компетентности, ее структуры и функций, а также вопросов ее формирования в онтогенезе, в то время как упускаются из внимания системообразующие факторы и интегрирующие механизмы конфликтной компетентности. Вследствие этого имеющиеся знания не отражают целостной картины феномена конфликтной компетентности.

Способствовать разрешению обозначенной проблемы, с нашей точки зрения, может системный подход к изучению конфликтной компетентности. Системное исследование конфликтной компетентности позволит интегрировать и систематизировать

уже имеющиеся данные, более полно раскрыть социально-психологическое содержание понятия «конфликтная компетентность», что может повысить эффективность применения теоретического знания в практике образования, организационного управления и обучения, психотерапевтической работы.

Обзор литературы по теме

Л.А. Петровская определяет конфликтную компетентность как сложное интегральное образование личности в составе компетентности в общении, включающее в себя компетентность человека в собственном Я («Я-компетентность»), субъектную позицию, рефлексивную культуру, владение широким спектром стратегий поведения в конфликте, а также культуру саморегуляции, прежде всего эмоциональной [4]. В общем виде конфликтная компетентность представляется Б.И. Хасаном как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению [7].

При рассмотрении конфликтной компетентности как некоторой системы, качественной единицы, мы считаем важным выявить ее составляющие компоненты, структуру и функции. Теоретический анализ взглядов различных исследователей (М.В. Башкин, Г.С. Бережная, О.И. Денисов, А.А. Деркач, В.Г. Зызыкин, А.А. Кузина, Т.Е. Майорова, А.Б. Немкова, Л.А. Петровская, Е.М. Сгонникова, Б.И. Хасан, М.Ю. Худяева и др.) показывает отсутствие общепринятого подхода к рассмотрению составляющих компонентов. Однако на основе совпадений описываемых учеными компонентов в составе конфликтной компетентности можно выделить когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Важно отметить, что конфликтная компетент-

ность, как системное образование, не сводится ни к одному из компонентов, а существует лишь в их взаимосвязи.

Конфликтная компетентность как системное образование имеет иерархическую структуру. Согласно Л.А. Петровской, в конфликтной компетентности можно выделить следующие уровни: уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений. Причем «ценности человека оказывают определяющее влияние на характер его общения и являются стратегическими ориентирами конфликтной практики» [4, с. 44].

Ведущей функцией конфликтной компетентности является конструктивное разрешение конфликта. Именно на достижение этого результата направлены взаимосвязи компонентов конфликтной компетентности. Критерием конструктивности выступают удовлетворенность всех участников конфликта, а также их личностное развитие и самореализация (Л.А. Петровская, Т.И. Привалихина, Т.В. Скутина, Б.И. Хасан).

Теоретический анализ исследований конфликтной компетентности позволяет заключить, что конфликтная компетентность относится к системным явлениям, так как обладает следующими признаками системы: интегральностью, целостностью, структурностью, иерархичностью, функциональностью. Конфликтная компетентность как система имеет свой состав, структуру, функции и свойства. Однако, как отмечает П.К. Анохин, само по себе взаимодействие компонентов не может быть основой какого-либо системного процесса, так как оно не является механизмом ограничения огромного числа степеней свободы каждого из элементов системы. Ученый считает, что формирование и реализацию системы определяет системообра-

зующий фактор. Но, несмотря на важность системообразующего фактора в формировании и реализации системы, данных о системообразующих факторах и интегрирующих механизмах конфликтной компетентности в настоящий момент в науке нет.

Б.Ф. Ломов отмечал, что системообразующий фактор определяется не только и даже не столько «внутренними» законами развития самой системы, но и законами развития систем, которым она принадлежит. На наш взгляд, конфликтная компетентность, как часть коммуникативной компетентности, определяется законами развития общения. Именно поэтому мы считаем важным в выделении системообразующих факторов конфликтной компетентности обращение к исследованиям системообразующих оснований общения, в качестве которых исследователи все чаще выделяют ценностно-смысловые образования (А.Г. Асмолов, С.Л. Братченко, Л.И. Габдулина, Е.Л. Доценко, А. Маслоу, К. Роджерс, Л.И. Рюмина, Э. Фромм, П.Н. Шихирев и др.).

Особую роль в процессе общения ученые отводят сформировавшемуся отношению субъекта к другим людям. К.А. Абульханова-Славская, Б.С. Братусь, С.Л. Братченко, Е.Л. Доценко, С.Л. Рубинштейн, Н.И. Сарджвеладзе и другие ученые выделяют два противоположных типа отношений к Другому: отношение к Другому как к высшей ценности, становящемуся бытию, личности, конечной цели; и отношение к Другому как к средству достижения цели, к общественной «маске», вещи среди других вещей, объекту. Как показывает теоретический анализ, ценностное отношение к Другому выражается в таком восприятии Другого, когда он выступает в качестве самоценности, конечной цели, личности

со своей индивидуальной неповторимостью, автономностью и правом на собственный голос и собственное видение. При ценностном отношении к Другому человек, с одной стороны, стремится понять партнера, вникнуть в его внутренний мир, с другой стороны, он стремится быть адекватно понятым со стороны партнера общения. Трудно не согласиться с тем, что все перечисленные характеристики ценностного отношения к Другому играют важную роль и в конструктивном разрешении конфликта, что позволяет нам говорить о важности ценностного отношения к Другому в конфликте.

Ряд исследователей при рассмотрении ценностно-смысловых оснований общения отмечает, что ценностное отношение к Другому является условием такого взаимодействия личностей, которое приводит к их развитию и самосовершенствованию, выходу на новый уровень взаимодействия [1–3; 5; 6]. С другой стороны, как пишет К.А. Абульханова-Славская [1], развитие связано не только с самоопределением личности, но и с типом и способом решения противоречий между личностью и социальной действительностью, личностью и окружающими людьми. Причем способы решения противоречия выражают качество развития личности. Именно это дает нам основание для предположения о важности ценностного отношения к Другому в конфликте как форме разрешения противоречий (Н.В. Гришина, Б.И. Хасан); важности ценностного отношения к Другому в структуре конфликтной компетентности, ведущая функция которой реализуется во взаимодействии конфликтующих сторон, приводящем в итоге к их личностному развитию и выходу на новый уровень видения ситуации. Так как ценностное отношение к Другому в общении ведет

к личностному росту, взаимообогащению, самосовершенствованию, мы считаем возможным предположить, что ценностное отношение к Другому в конфликте является условием его конструктивного разрешения, критериями которого как раз и выступают удовлетворенность всех участников конфликта, их личностное развитие и самореализация.

Как отмечают исследователи (С.Л. Братченко, Е.Л. Доценко, Н.И. Сарджвеладзе), ценностное отношение к Другому проявляется на когнитивном, эмоциональном и поведенческом планах. Представленные компоненты близки к компонентам конфликтной компетентности и во многом перекликаются. Так, ценностное отношение к Другому в конфликте в когнитивном плане ориентирует партнеров на свободное от стереотипов и предубеждений восприятие друг друга, в эмоциональном – актуализирует способность к пониманию эмоций и чувств других людей, в поведенческом – ориентирует на сотрудничество, реализуемое в диалоге. Результат проведенного анализа позволяет нам предположить, что ценностное отношение к Другому в конфликте играет системообразующую роль в конфликтной компетентности, так как интегрирует входящие в состав конфликтной компетентности компоненты.

Цель и задачи исследования

Цель нашего исследования состояла в выявлении системообразующего фактора конфликтной компетентности.

Эмпирические задачи исследования:

- выявить взаимосвязь между когнитивным, эмоциональным, поведенческим компонентами конфликтной компетентности и ценностным отношением к Другому в конфликте;
- определить влияние ценностного отношения к Другому в конфликте на проявление компонентов конфликтной компетентности;
- сравнить группы участников исследования с ценностным и объектным отношением к Другому в конфликте.

Методы и этапы исследования

Когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты конфликтной компетентности изучались нами через выявление 1) имплицитной теории межличностных конфликтов; 2) способности понимать и контролировать свои эмоции и эмоции других людей; 3) способности в конфликтных ситуациях использовать конструктивные речевые техники, способности к децентрации. Для достижения поставленной цели был использован следующий методический инструментарий: семантический дифференциал, методика эмоционального интеллекта М.А. Манойловой, рисуночный тест «Фрустрирующие ситуации» С. Розенцвейга с модифицированной инструкцией, авторская анкета для определения отношения к Другому в конфликте. В нашем исследовании показатель ценностного отношения к Другому в конфликте выступил независимой переменной.

В исследовании приняли участие 222 человека – сотрудники девяти предприятий малого бизнеса г. Ростова-на-Дону, среди них 154 женщины и 68 мужчин в возрасте от 22 до 45 лет. Респонденты отбирались с уровнем образования не ниже средне-специального и социально благополучные (без видимых социальных проблем, например алкоголизм, наркомания).

Результаты исследования

Корреляционный анализ полученных переменных показал следующие

результаты. Показатель ценностного отношения к Другому в конфликте значимо взаимосвязан (коэффициент корреляции Спирмена) со следующими переменными: имплицитная теория межличностного конфликта «Сотрудничество» ($r = 0,191$; $p < 0,05$), способность к пониманию эмоций других людей ($r = 0,280$; $p < 0,01$), разрешающий тип реакции в фрустрирующих ситуациях ($r = 0,328$; $p < 0,01$), безобвинительная реакция ($r = 0,171$; $p < 0,05$), способность к децентрации ($r = 0,212$; $p < 0,01$). Исходя из полученных данных, можно заключить, что люди, относящиеся к оппоненту в конфликте как к личности, индивидуальности, высшей ценности, чаще всего имеют имплицитную теорию межличностного конфликта типа «Сотрудничество», среди основных сценариев поведения которой преобладают ориентация на партнера, готовность к диалогу и к компромиссу, ориентация на работу с противоречием. Ценностное отношение к Другому в конфликте взаимосвязано со способностью к пониманию эмоций других людей, которая проявляется в способности чувствовать, понимать и принимать во внимание чувства и эмоции других, в чуткости по отношению к другим, в сопереживании. В трудных фрустрирующих ситуациях, субъективно воспринимаемых как конфликтные, люди с ценностным отношением к Другому используют конструктивные речевые техники, ориентированы на поиск выхода из сложившейся ситуации и на разрешение противоречия; у них отсутствует склонность обвинять себя или окружающих в возникновении трудных ситуаций; им свойственна высокая способность к децентрации, т.е. учету и координации точек зрения других людей со своей собственной. Таким образом, мы видим, что показа-

тель ценностного отношения к Другому в конфликте значимо взаимосвязан со всеми компонентами конфликтной компетентности: с когнитивным, эмоциональным и поведенческим, и это подтверждает наши теоретические предположения относительно объединяющей роли ценностного отношения к Другому в конфликте.

Регрессионный анализ позволил установить влияние ценностного отношения к Другому в конфликте на проявление компонентов конфликтной компетентности. В ходе анализа были получены следующие уравнения регрессии: 1) «Способность к пониманию эмоций Другого» = $3,55 + 0,52 \times$ «Ценностное отношение к Другому», при $p < 0,01$; 2) «Ориентация на разрешение» = $5,78 + 0,32 \times$ «Ценностное отношение к Другому», при $p < 0,01$; 3) «Безобвинительный тип реакции» = $5,39 + 0,15 \times$ «Ценностное отношение к Другому», при $p < 0,01$; 4) «Способность к децентрации» = $2,88 + 0,2 \times$ «Ценностное отношение к Другому», при $p < 0,01$. Таким образом, ценностное отношение к Другому в конфликте является детерминантой таких компонентов конфликтной компетентности, как эмоциональный и поведенческий, оказывая непосредственное влияние на способность к пониманию эмоций других людей, ориентацию на разрешение конфликта, безобвинительный тип реакции и способность к децентрации. Полученные данные подтверждают гипотезу о системообразующей роли ценностного отношения к Другому в конфликтной компетентности.

Для выявления особенностей конфликтной компетентности у лиц с преобладающим ценностным отношением к Другому в конфликте все участники исследования с помощью квартилирования были разделены на три группы:

лица с ценностным отношением к Другому в конфликте (55 человек), лица с объектным отношением (53 человека), лица с амбивалентным отношением к Другому в конфликте (114 человек). Затем группы с ценностным и объектным отношением к Другому в конфликте сравнивались между собой по *t*-критерию. Значимые различия между данными группами были выявлены по следующим показателям: имплицитная теория межличностного конфликта «Сотрудничество» ($t = 1,86$; $p = 0,06$), способность к пониманию эмоций других людей ($t = 3,79$; $p < 0,001$), разрешающий тип реакции во фрустрирующих ситуациях ($t = 5,41$; $p < 0,001$), безобвинительная реакция ($t = 2,72$; $p = 0,008$), препятственно-доминантная реакция ($t = -2,11$; $p = 0,038$), способность к децентрации ($t = 3,03$; $p = 0,003$). Все показатели, за исключением показателя препятственно-доминантной реакции, значимо выше в группе с ценностным отношением к Другому в конфликте. Таким образом, как показывает проведенный анализ, лица с ценностным отношением к Другому в конфликте, в сравнении с лицами с объектным отношением к Другому в конфликте, чаще всего имеют имплицитную теорию межличностного конфликта «Сотрудничество», более способны к пониманию эмоций других людей, в трудных фрустрирующих ситуациях ориентированы на разрешение конфликта, у них чаще присутствует реакция безобвинительного типа, им менее свойственно фиксировать свое внимание на препятствиях, в конфликте они более децентрированы, т.е. более способны к ориентации на собеседника и учету его позиции, интересов, возможностей в конфликтном взаимодействии.

Таким образом, математический анализ полученных в ходе исследо-

вания данных продемонстрировал взаимосвязь ценностного отношения к Другому в конфликте с когнитивным, эмоциональным и поведенческим компонентами конфликтной компетентности; показал определяющее влияние данного показателя на эмоциональный и поведенческий компоненты; позволил выделить особенности лиц с ценностным отношением к Другому в конфликте в сравнении с лицами с объектным отношением к Другому в конфликте. В результате проведенного исследования подтверждена гипотеза о том, что ценностное отношение к Другому в конфликте играет системообразующую роль в конфликтной компетентности, так как интегрирует входящие в состав конфликтной компетентности компоненты. Достоверность полученных результатов обеспечивалась всесторонним анализом проблемы, опирающимся на определение методологических позиций, сочетанием разнообразных методов статистического анализа эмпирического материала, достаточной выборкой.

Научная новизна и практическая значимость

Научная новизна полученных результатов заключается в том, что впервые был выявлен системообразующий фактор конфликтной компетентности, который интегрирует ее компоненты, – ценностное отношение к Другому в конфликте.

Практическая значимость исследования заключается в том, что выявленные механизмы организации конфликтной компетентности могут рассматриваться в качестве теоретической и методической основы для построения образовательных и тренинговых программ, направленных на формирование и повышение конфликтной компетентности.

Выводы и перспективы

Итак, в результате исследования был выявлен системообразующий фактор конфликтной компетентности, в качестве которого выступило ценностное отношение к Другому в конфликте. Таким образом, мы можем сформулировать следующее рабочее определение конфликтной компетентности: конфликтная компетентность – это системное личностное качество, проявляющееся в конфликтных ситуациях; включающее когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты, интегрируемые ценностным отношением к Другому в конфликте.

Дальнейшие изыскания в системном исследовании конфликтной компетентности могут быть направлены на определение ее взаимосвязи с соци-

альной окружающей средой, которая представляет систему более высокого уровня по отношению к первой.

Литература

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. М.: Наука, 1980.
2. Бодалев А.А. Психология общения. М.: Институт практической психологии, 1996.
3. Братченко С.Л., Миронова М.Р. Личностный рост и его критерии // Психологические проблемы самореализации личности. СПб., 1997. С. 38–46.
4. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник Московского государственного университета. Сер. 14. Психология. 1997. № 4. С. 41–45.
5. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. Человек и мир. СПб.: Питер, 2003.
6. Рюмина Л.И. Формы общения: ценностно-смысловой анализ: дис. ... д-ра психол. наук. Ростов н/Д: 2005.
7. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003.