

К проблеме формирования конфликтологической компетентности студентов-лидеров

Эффективность профессиональной деятельности специалиста зависит от многих факторов: уровня профессионализма, наличия в организации развитой профессиональной культуры, социально-психологической зрелости самого работника. Среди них значительное место принадлежит умению разрешать конструктивно разрешать конфликты. В последние годы, психологические и социологические исследования отмечают резкое возрастание конфликтов в различных сферах жизнедеятельности общества: в политике, экономике, в области семейных отношений, в образовательном пространстве.

Особое значение придается конфликтам в трудовых коллективах, в результате которых деформируются профессиональные и корпоративные взаимодействия, снижается результативность и качество деятельности на всех уровнях системы. По данным И.С.Фиганова, в результате профессиональных конфликтов теряется 15% рабочего времени, производительность труда сокращается на 16 % . Очевидно, что большинство конфликтов выполняют деструктивную функцию, поэтому руководителю необходимо уметь предвосхищать их появление, прогнозировать процесс конфликтного противоборства и поведение оппонентов, уметь оказывать влияние на оппонентов, главное - эффективно разрешить конфликт. Для развития таких способностей необходимо обладание системой знаний в области конфликтологии, практических умений и навыков управления конфликтом. Иными словами, важнейшей чертой профессионализма руководителя-лидера должна стать конфликтологическая компетентность. Понимание актуальности данного аспекта профессионализма молодого специалиста подтверждается содержанием реформирования вузовской подготовки, в связи с ее ориентацией на компетентностный подход.

Следует отметить, что проблема конфликтологической компетентности разрабатывалась фрагментарно, без углубленных обобщающих исследований. Изучались и различные виды психологической компетентности: социально-перцептивной, коммуникативной, компетентности в оценке и отборе персонала. В то же время, исследований конфликтологической компетентности явно недостаточно, несмотря на их очевидную актуальность и высокую значимость. Сама категория «конфликтологическая компетентность» до сих пор не имеет однозначного определения. Компетентность понимается и как синоним высокого уровня

профессионализма, и как качество человека, завершившего образование определенной ступени, выражающееся в готовности (способности) на его основе к успешной деятельности с учетом ее социальной значимости и социальных рисков. Однако при этом во всех вариантах описания в качестве обязательного компонента выступает умение конструктивно взаимодействовать с людьми, способность смягчать разногласия и разрешать конфликты.

Компетентность лидера непосредственно связана с качеством выполнения им ролей и функций, обусловленных конкретными целями и задачами организации в определенной ситуации.

Предлагаются различные модели компетентности лидера. Так, Хоскинг и Морлей предлагают в качестве критерия оценки компетентности лидера: аналитические способности (уровень глубины обработки информации, степень понимания среды лидерства); профессиональные знания (уровень знаний, используемых в переговорах с окружающими людьми); способность управлять (создавать и поддерживать общественный порядок с помощью системы власти и общественных ценностей); способность принимать решения; способность создавать долгосрочные и взаимосвязанные цепочки или системы (направленные на развитие сотрудничества, достижение успеха, а также извлечение материальной выгоды).

Компетентность управленческого лидера подразделяют на профессиональную и деловую. Профессиональные качества руководителя обязательно включают: высокий уровень образования, опыт и компетентность в конкретной области деятельности; широту взглядов и эрудицию, глубокие знания в смежных сферах деятельности; стремление к постоянному самосовершенствованию и критическому восприятию действительности; поиск новых форм и методов работы; склонность к оказанию помощи, поддержки окружающим, обучению их; способности планирования. Профессиональная компетентность может обнаруживать себя в разных ситуациях взаимодействия, благодаря чему обеспечивает его эффективность как в системе служебных, так и личных отношений, как в системе регламентированного, так и свободного (неформального) общения.

Конфликтологическая компетентность соотносится с социальной компетентностью, включает в себя свойства социально-психологической, коммуникативной, межличностной и управленческой компетентностей, реализует прикладные аспекты специальной профессиональной деятельности. Последняя составляющая, с одной стороны, отличает конфликтологическую компетентность от других видов профессиональной

компетентности, с другой стороны, выступает основанием для ее особого выделения в ряду видов профессиональной компетентности.

Проблема конфликтологической компетентности находится в предметном и объектном поле конфликтологии. В психологических трудах, посвященных конфликтам, преобладают работы по общей теории конфликтов (Анцупов А.Я., Дружинин В.В., и др.), его психологических причин (Анцупов А.Я., Зазыкин В.Г., и др.), структурно-динамических, характеристик (Гришина Н.В., Кудрявцев В.Н.), типологии конфликтных личностей (Зазыкин В.Г.), стратегий конфликтного поведения (Гришина Н.В., Козлов В.В.), анализа методов разрешения конфликтов.

Понятие конфликтологической компетентности введено в научный оборот в начале XXI века. Российскими психологами исследовалась конфликтологическая компетентность руководителей (Денисов О.И.), специалистов таможенной службы (Ивченко Д.В.), специалистов других организаций (Самсонова Н.В.). Категория конфликтологической компетентности пока не имеет однозначного определения. Так, Кондаков И.М. применяет термин компетентность в разрешении конфликтов [14], под которым понимает способность взаимодействовать с другими людьми в условиях уже возникшего конфликта и при этом не только решать практические задачи, но и осуществлять определенные действия для сглаживания или устранения самого конфликта.

Самсонова Н.В. употребляет понятие «конфликтологическая культура» опираясь на тенденцию описания видов профессиональной культуры специалиста как триады: 1- «вид профессионального знания – грамотность, специальный язык», 2- «вид профессиональной психологической готовности – мышление, интуиция, прогноз, рефлексия, черты характера, шкала ценностей и т.п.», 3- «вид профессиональной компетентности – способ деятельности, умения» [30 с.19]. Автор понимает конфликтологическую компетентность как «качественную характеристику профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтной профессиональной среде», [29 с.12] интегрируя в ней конфликтные профессионально важные качества, которые отражаются в понятиях «конфликтологическая компетенция специалиста», «конфликтологическая готовность специалиста», «конфликтологическая компетентность специалиста». Конфликтологическая компетенция специалиста — это совокупность конфликтологических знаний как вида профессиональных знаний о конфликте и связанных с ним явлений, фактов. Конфликтологическая готовность специалиста включает в себя различного рода установки на осознание профессиональной

конфликтологической задачи, модели вероятностного конфликтного поведения, определение специфических способов деятельности в профессиональном конфликте, оценку своих возможностей в соответствии с предстоящими трудностями и необходимостью результата в процессе разрешения профессионального конфликта, также включает в себя конструктивную конфликтную позицию специалиста. Конфликтологическая компетентность специалиста включает в себя систему конфликтологических умений решения профессиональных конфликтологических задач по управлению профессиональным конфликтом и выполняет преобразовывающую функцию по отношению к профессиональной конфликтной среде.

Интересным представляется понимание конфликтологической компетентности Денисовым О.И., который рассматривает ее как когнитивно-регуляторную подструктуру профессионализма личности и деятельности, позволяющую предвосхищать конфликты, эффективно управлять ими, разрешать на объективной основе, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью снижения негативного влияния и последствий конфликтов [8].

Рассмотрение конфликтологической компетентности с позиций личностного подхода представлено в работах Ивченко Д.В. Под конфликтологической компетентностью понимается интегральное качество индивидуальности, состоящее из конфликтных свойств в сферах индивидуальности: в интеллектуальной (гибкость ума, саногенное мышление, система конфликтологических знаний); в эмоциональной (уровень тревожности, уровень самооценки, уровень уверенности в себе, способность управлять конфликтными состояниями); в мотивационной (отношение к насилию, к конфликту, уровень мотивации конфликта); в сфере саморегуляции (уровень субъективного самоконтроля); в предметно-практической сфере (система умений решения вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом), позволяющем выполнять определенные профессиональные функции в ситуациях межличностного конфликта с субъектами профессиональной деятельности.

Хасан Б.И., Привалихина Т.И., Петровская Л.А., Митина Л.М. использует в своих работах термин «конфликтная компетентность» как комплекс способностей, позволяющий эффективно разрешать противоречия. Составляющими конфликтной компетентности являются: 1. Готовность преодолевать затруднения; 2. Способность обнаруживать противоречие, которое лежит в основе конфликта; 3. Владение способами разрешения противоречий разных типов [36].

Таким образом, представляется возможным принять положение о том, что конфликтологическая компетентность, является одним из проявлений социально-психологической компетентности, важной составной частью профессиональной компетентности субъектов управленческой деятельности и входит в структуру профессионализма личности и деятельности. Обобщая вышеприведенные определения, под конфликтологической компетентностью будет пониматься когнитивно-регуляторная подструктура профессионализма личности, включающая в себя знания, умения, навыки поведения в конфликтной ситуации, позволяющие предвосхищать конфликты, эффективно управлять ими, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью минимизации негативных последствий. Индикаторами конфликтологической компетентности, доступными для психодиагностического исследования, выступают: готовность преодолевать затруднения, способность обнаруживать противоречие, которое лежит в основе конфликта, владение способами конструктивного разрешения противоречий в разных видах взаимодействия.

Анализ теоретических источников показал недостаточную разработанность вопросов формирования социально-психологической зрелости и конфликтологической компетентности студенческого лидера, роли учебно-профессиональной и управленческой деятельности в этом процессе. Исследования по данной проблеме, несмотря на её чрезвычайную практическую значимость, отсутствуют. Всё это послужило стимулом для разработки под нашим научным руководством на кафедре социальной психологии исследовательского проекта, в рамках которого выполнены первые курсовые, дипломные, научные работы (Барташевич М., Гололобов Д, Дервянко О, Овчинникова А.).

Экстраполяция категории «лидер» на выборку студентов позволяет соотнести ее с ведущей деятельностью – учебно-профессиональной, и современными формами организации студенческой жизнедеятельности, где значимую роль играет наряду с административным управлением (ректорат, деканат) студенческое самоуправление – Студенческий совет самоуправления, БРСМ, профсоюз. Исходя из этих реальных социо-культурных условий в нашей работе будем исходить из следующего определения студента-лидера – это личность, реализующая свои законные полномочия и статусную власть для эффективного решения организационных задач, используя также при этом силу личностного влияния на подчиненных. Таким образом, оправданно признать, что студенческий

«управленческий лидер – это индивид, гармонично сочетающий в себе лидерские и менеджерские качества [37 с.54].

Для проведения исследования определён контингент испытуемых – это студенты-лидеры разных факультетов БГПУ, являющиеся руководителями студенческих организаций и творческих объединений (всего - 31, девушки – 84%, юноши – 16%) и студенты не лидеры (всего – 28). Выборка дифференцировалась по основанию формальной принадлежности к статусу лидера: «студенты-лидеры» и «студенты-не лидеры».

Исследование базируется на основных теоретических положениях психологии управления (Князев В.Н., Китов А.И., Рубахин В.Ф., Филиппов А.В., Шепель В.М. и др.) и психологии конфликтов (Анцупов А.Я., Гришина Н.В., Зазыкин В.Г., Сухов А.Н., Ковалев А.Г., Гусева А.С., Козлов ВВ., Ершов А.А., Крогиус Н.В., Пономарев Н.Б., Шипилов А.И. и др.).

В процессе проведения исследования использовался комплекс методов:

- теоретические: анализ и обобщение результатов научных исследований по проблеме;
- эмпирические: методы тестов, оценивания (самооценка, экспертная оценка); методы статистического и качественного анализа данных.

Для диагностики психологического конфликта и степени его выраженности при выполнении социальной роли лидера в условиях перекрестных ожиданий по отношению к нему как к лидеру использовалась методика «Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя» С.И. Ериной.

Данная методика позволяет: сделать вывод о том, какие стороны в деятельности руководителя вызывают конфликтные переживания: множественность функций, взаимоотношения, ценностно-смысловые дисгармонии, что дает возможность определить пути и специфику индивидуальной работы с управленцем, получить целостное представление о состоянии взаимоотношений конкретного лидера в системе управления, о его трудностях и проблемах в этом плане; диагностировать неблагополучные, слабые звенья в системе управления путем сравнительного анализа актуальных проблем роли лидера у начинающих и опытных, успешных и неуспешных лидеров, что необходимо для подготовки, обучения студентов-лидеров. Показатели, полученные по шкале РК (ролевой конфликт), могут входить как один из составляющих компонентов в оценку деловых и личных качеств управленцев и учитываться при определении резерва студенческого самоуправления, потенциала и перспектив работающего лидера.

Для определения степени выраженности лидерских качеств использовалась методика «Диагностика лидерских способностей» (Е. Жариков, Е. Крушельницкий). Лидерские качества обнаруживают себя в силе воли, способности преодолевать препятствия, настойчивости, умении разумно рисковать; терпеливости; инициативности; независимости; адаптивности; самокритичности; требовательности; надежности; восприимчивости к новому, стрессоустойчивости; оптимистичности; способности самостоятельно и своевременно принимать решения, в критических ситуациях брать ответственность на себя; гибкости стиля поведения.

Так как материалы опросников не всегда дают исследователю необходимую информацию о реальном поведении личности, использована «L»-стратегия сбора эмпирических данных. Был применён метод экспертной оценки лидерских способностей и конфликтологической компетентности личности (иногда называемый методом групповой оценки личности - ГОЛ). Обеспечение надежности «L»-данных стало возможным за счет формализации оценок 3-х экспертов, наблюдавших за поведением испытуемых в естественных ситуациях в течение 4 месяцев. Эксперты руководствовались стандартизированными критериями оценки параметров конфликтологической компетентности, для чего был разработан словарь исследуемых параметрических признаков.

Личностный профиль студентов был диагностирован с использованием 16-факторного личностного опросника Кеттелла.

Обсуждение результатов.

У преобладающего большинства студентов-лидеров (87%) выявлен средний уровень выраженности лидерских качеств; у студентов-не лидеров - 48%. Высокий уровень лидерских качеств полностью отсутствует у студентов-не лидеров и присущ лишь 9,7 % студентам-лидерам. Для 52% студентов-не лидеров свойственно преобладание низкого уровня выраженности лидерских качеств, что не характерно для выборки лидеров (только 3,3%).

Установлена прямая связь уровня выраженности лидерских способностей и опыта управленческой деятельности студента. При этом корреляционная плеяда включает самооценку конфликтологической компетентности, возраст испытуемого и такую личностную черту как эмоциональная устойчивость. Можно утверждать следующее: чем больше у студентов опыт управленческой деятельности, тем выше уровень лидерских качеств ($p < 0,05$), его самооценка собственных знаний и умений

предупреждении, разрешения и управления конфликтом, тем более лидеру присущи выдержка, работоспособность, эмоциональная зрелость и реалистичность восприятия и оценки социальных событий. Уровень выраженности лидерских способностей имеет статистически достоверную прямую связь с такими личностными чертами как общительность ($p < 0,01$), эмоциональная устойчивость, доверчивость ($p < 0,05$). Иными словами, для студента-лидера характерны открытость, социальный интерес, доверие и благожелательность к людям, коммуникабельность, активная позиция в разрешении сложных ситуаций межличностного взаимодействия, фрустрационная толерантность, независимость в суждениях.

Обнаружены различия в характере связи лидерских способностей и возраста испытуемых обеих категорий. Если для студентов лидеров характерна положительная связь, то для студентов-не лидеров, наоборот, она приобретает вид отрицательной ($p < 0,05$). Это означает, что студенты, не вовлекаемые с первого курса в активную общественную работу, даже при наличии у них потенциальных лидерских качеств, не демонстрируют способность к лидерству к старшим курсам. Более того, прогнозируется тенденция к утрате интереса к подобного рода социальной активности. Данный вывод представляет практический интерес, так как обоснованно показывает важность психологической диагностики лидерских качеств студентов-первокурсников для прогнозирования их становления как студенческих лидеров посредством создания адекватной развивающей социальной среды.

Установлена достоверная связь ролевого конфликта у студентов-лидеров и их личностных качеств. При этом следует обратить внимание не только на характер общей связи, но особенно на отдельные корреляционные плеяды. Так, конфликт типа А, в основе которого лежит противоречие различий в ожиданиях групп «сверху» и «снизу», наиболее присущ студентам с выраженностью доминантности – властности, самоуверенности; прямолинейности – расчётливости, циничности; чувствительности – склонности к романтизму, высокой эмпатии. Конфликт типа С, в основе которого лежит противоречие ожиданий, предъявляемых к нескольким ролям в структуре личности студента-лидера, сопряжен с подверженностью студента-лидера чувствам, импульсивностью реакций, опосредуемых влиянием случая и обстоятельств, прямолинейностью (недипломатичностью). Конфликт типа D, основанный на противоречии между внутренними стандартами, ценностями и установками личности и требованиями выполняемой роли, тем более выражен у студентов, чем

сильнее им присущи властность, самоуверенность, стремление к покровительству, прямолинейность и ригидность поведения, нетерпимость, раздражительность, недовольство (группой, руководством, установленным порядком, общественным мнением и т.п.). Конфликт типа В, возникающий в результате противоречивости между сложившимися условиями деятельности лидера (к примеру, отсутствие поощрения, недостаточность ресурса, жёсткость временных интервалов на исполнительскую деятельность и др.) и соблюдением ролевых требований вышестоящих руководителей, сопряжен с проявлением в равной степени всех вышеперечисленных личностных качеств студентов-лидеров.

Анализ показателей конфликтологической компетентности студентов свидетельствует о преобладании среднего уровня её выраженности и возрастании с опытом работы в качестве студенческого лидера. Нельзя не указать на такой выявленный факт, как отсутствие достоверной связи между самооценкой студентами-лидерами своей конфликтологической компетентности и экспертной оценкой данного параметра. Данный факт требует внимания по нескольким причинам. Прежде всего, самооценки студентов выше, чем оценки экспертов по показателям активность, ответственность, умение руководить людьми и планировать работу, гибкость ума, умение создавать благоприятный психологический климат. Это даёт основание прогнозировать определённую вероятность искажения лидерского поведения в сторону экстремально высоких показателей доминантности, снижения критичности в оценке собственных личностных качеств. В тоже время, лидеры дают невысокие оценки своим конфликтологическим знаниям и умениям, что согласуется с оценками экспертов.

Таким образом, установлено, что студенты-лидеры, характеризующиеся средним уровнем развития лидерских качеств, как в самооценках, так и в экспертных оценках, показывают и средний уровень конфликтологической компетентности. Выявлена тенденция к повышению уровня компетентности в связи с увеличением опыта управленческой деятельности – работы на выборных должностях студенческого самоуправления, Белорусского республиканского союза молодёжи, профсоюзной деятельности, творческих объединений. Важно, что опыт управленческой деятельности в период обучения в вузе опосредует формирование конфликтологической компетентности личности, тем самым обеспечивая в значительной мере удачную адаптацию выпускника к профессиональной деятельности и повышает его шансы профессиональной карьеры.

К практическим результатам исследования следует отнести факт, что конфликтологическая компетентность может формироваться при создании определённых социальных и психолого-педагогических условий. К ним следует отнести: психологическая диагностика лидерских способностей первокурсников, включение их в управленческую деятельность, проведение специальных обучающих мероприятий по формированию конфликтологической грамотности, психологическое сопровождение студенческого актива с целью, как формирования лидерских качеств, так и развития умений конструктивного управления конфликтным взаимодействием.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Батаршев, А.В. Психодиагностика в управлении / А.В. Батаршев. – Москва: Дело, 2005. – 494 с.
2. Борулава, М.М. Психологические основы развития рационального поведения управленцев в конфликтных ситуациях: автореф. дис. ...д-ра психол. наук: 19.00.01; 19.00.07 / М.М. Борулава; Научно-образоват. Центр российской академии образования. – Ставрополь, 2005. – 42 с.
3. Григорьева, Н.Н. Гендерные особенности проявления лидерства у студентов: на примере учебных групп колледжа: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01; 19.00.05 / Н.Н. Григорьева. Московский гуманитарный университет. – Москва, – 2006. – 27 с.
4. Грызунова, Г.В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности: автореф. дис. ...канд. психол. наук: 19.00.05 / Г.В. Грызунова. - Рос. акад. упр. – М., 1994
5. Давлетова, А.И. Развитие лидерских качеств студентов педагогического вуза: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / А.И. Давлетова; М.: 2007. – 23 с.
6. Денисов, О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / О.И. Денисов. - Российская академия государственной службы при Президенте РФ. – М., 2001. – 26 с.
7. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия. / И.А. Зимняя – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.
8. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата

образования / Зимняя И.А. // Высшее образование сегодня. – 2003. - № 5. – С. 34-42

9.Ивченко, Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы: автореф. дис. ...канд. пед. наук: 13.00.08 / Д.В. Ивченко; Калининградский государственный университет. – Калининград, 2000. – 20 с.

10.Климов, Е.А. конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект) / Е.А. Климов. – М.: МПСИВоронеж: НПО «МОДЭК», 2001. – 187 с.

11.Кондаков, И.М. Самооценка компетентности в разрешении конфликтов руководителями среднего звена / И.М. Кондаков // Психологический журнал. – 1998. – том 19. – № 1. – С. 135-143.

12.Кричевский, Р.Л. Психология лидерства / Р.Л. Кричевский. – Москва: Статут, 2007. – 541 с.

13. Линчевский, Э.Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах. / Э.Э. Линчевский. – СПб.: Речь, 2002.- 291 с.

14.Морозов, И.Е. Развитие лидерских качеств у студентов в процессе вузовского обучения: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / Е.И. Морозов. Московский государственный университет технологий и управления. – М.: 2006. – 19 с.

15. Самсонова, Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография. / Н.В. Самсонова – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. -308 с.

16.Тугушев, Р.Х. К вопросу системной психодиагностики психологической компетентности субъектов профессиональной деятельности [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.psycheya.ru/lib/st_tug_1.html - Дата доступа: 09.09.2007

17.Фиганов, И.С. Педагогика трудового коллектива: Учеб. пособие. / И.С. Фиганов - М., 1988. - 279 с.

18.Хасан, Б.И., Привалихина, Т.И. становление конфликтной компетентности и успехи в предметном обучении [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://old.ippd.ru/bibl/pedagog_razvitie/p9_s002.doc - Дата доступа: 09.09.2007

19.Яхонтова, Е.С. Эффективность управленческого лидерства / Е.С. Яхонтова. – М.: ООО «Теис», 2002. – 501 с.