

Социально-психологические факторы конфликтологической компетентности студентов

Е. В. Ковалевская¹

¹ Псковский государственный университет,
180000, Россия, Псков, пл. Ленина, 2

Сведения об авторе:

**Ковалевская Екатерина
Владимировна**

e-mail: summereal@gmail.com

ResearcherID: T-8517-2019

SPIN-код РИНЦ: 5417-4331

Финансирование:

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ и Администрации Псковской области, проект № 18-413-600001.

© Автор (2019).

Опубликовано Российским государственным педагогическим университетом им. А. И. Герцена.

Аннотация. В данной статье отражены результаты исследования, направленного на определение социально-психологических факторов, способствующих формированию конфликтологической компетентности у студентов. Для этого использовался метод экспертного опроса и анкетирование студентов. Выявление факторов проводилось методом экспертного опроса в два этапа: Этап 1. Конкретизация данных факторов с помощью проведения экспертного опроса (экспертами выступили 13 кандидатов психологических наук и 2 доктора психологических наук со стажем работы от 10 до 25 лет). Экспертам предлагалось составить список факторов, которые, по их мнению, способствуют формированию конфликтологической компетентности. По результатам обобщения полученных данных были выделены 24 фактора для дальнейшего анализа. Этап 2. Экспертам предлагалось оценить по 5-бальной шкале, насколько выделенные факторы способствуют формированию конфликтологической компетентности у молодежи. При

обработке результатов подсчитывался средний балл по каждому фактору. В результате были отобраны 3 фактора, которые набрали наибольший балл (4,6): эмпатия, рефлексия и личностная зрелость. Анкетирование проводилось среди студентов Псковского государственного университета (n=202). Студентам предлагался тот же список из 24 факторов, из которых они должны были выбрать пять, которые, по их мнению, более всего способствуют формированию конфликтологической компетентности. В результате были отобраны факторы, которые выбирались наиболее часто: личностная зрелость, эмпатия, стратегия взаимодействия в конфликте. Кроме того, с помощью анализа взаимосвязей все рассматриваемые социально-психологические факторы были объединены в четыре группы: 1) поведенческие факторы (статусно-ролевое поведение, усвоенные модели поведения в конфликте, опыт предыдущих конфликтов и др.); 2) социально-коммуникативные факторы (ожидания со стороны других, влияние социального окружения, контекст коммуникации в конфликтной ситуации, идентификация и др.); 3) когнитивные факторы (каузальная атрибуция, искажения в интерпретации ситуации, социализация норм этики и др.); 4) Операционально-личностные факторы (личностная зрелость, рефлексия, эмпатия, интеллектуально-личностные особенности и др.). При этом в качестве наиболее значимых для формирования конфликтологической компетентности социально-психологических факторов по результатам проведенных опросов были выбраны: личностная зрелость, эмпатия, рефлексия, стратегия поведения в конфликте.

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, личностная зрелость, рефлексия, социально-психологические факторы, стратегия взаимодействия в конфликте, эмпатия.

Socio-psychological factors of conflictology competence of students

E. V. Kovalevskaya ¹

¹ Pskov State University,
2 Lenin Square, Pskov 180000, Russia

Author:

Kovalevskaya Ekaterina V.

e-mail: summereal@gmail.com

ResearcherID: T-8517-2019

SPIN: 5417-4331

Funding:

This research was funded by Russian Foundation for Basic Research (RFBR) and Administration of Pskov region, project no. 18-413-600001.

Copyright:

© The Author (2019).

Published by Herzen State

Pedagogical University of Russia.

Abstract. This article describes the results of the study which aimed to determine social and psychological factors that contribute to the development of conflictology competence in students. To meet this aim the methodology included an expert survey and a questionnaire. To determine the factors the expert survey was applied in two stages. Stage 1. Experts specified the factors. The expert group included 13 Candidates of Sciences (Psychology) and two Doctors of Sciences (Psychology) with job experience from 10 to 25 years. The experts compiled a list of factors that, in their opinion, contribute to the development of conflictology competence. The analysis of the obtained data allowed to identify 24 factors. Stage 2. Using a 5-point scale the experts evaluated how much the selected factors contribute to the development of conflictology competence in young people. The average score was calculated for each factor. As a result, three factors got the highest score (4,6): empathy, reflection, and personal maturity. The survey was conducted among the students of Pskov State University (n=202). Students were

offered the same list of 24 factors. They had to choose five which, in their opinion, make the biggest contribution to the development of conflictology competence. As a result, the factors that were chosen most often were selected: personal maturity, empathy, and an interaction strategy in a conflict. In addition, the identified social and psychological factors were combined into four groups using the analysis of correlations: 1) Behavioral factors (status and role behavior, learned patterns of behavior in a conflict, the experience of previous conflicts, etc.); 2) Social and communicative factors (expectations from other people, the influence of the social environment, the context of communication in a conflict situation, identification, etc.); 3) Cognitive factors (causal attribution, distortions in the interpretation of the situation, socialization of ethical norms, etc.); 4) Operational and personal factors (personal maturity, reflection, empathy, intellectual and personality traits, etc.). At the same time, the most significant social and psychological factors for the development of conflictology competence are personal maturity, empathy, reflection, and a strategy of behavior in a conflict.

Keywords: empathy, conflict competence, conflict interaction strategy, personal maturity, reflection, social and psychological factors.

Введение

Проблема конфликтологической компетентности является весьма актуальной для современной психологии в связи с высокой значимостью гармоничных социальных отношений для развития и деятельности личности. При этом значительная часть исследований связана с рассмотрением конфликтологической компетентности специалистов как составляющей профессиональной компетентности (Г. С. Бережная, О. Ю. Калмыкова, К. Э. Маркарова, Л. В. Макшанцева, И. В. Никулина, Л. Ю. Овчаренко, О. И. Щербакова и др.).

При рассмотрении понятия конфликтологической компетентности многие авторы рассматривают проблему определения данного понятия и выявления его психологической структуры (М. В. Башкин, С. М. Емельянов, А. В. Карпов, А. И. Пригожин и др.), тогда как вопросы факторов формирования данного психологического образования освещаются недостаточно.

Выделяются работы, в которых рассматриваются личностные факторы конфликтологической компетентности – саморегуляция, когнитивная гибкость, эмоциональная устойчивость, направленность личности (Е. М. Марченко, М. Ю. Худаева, D. E. LeBlanc, M. P. Leiter, D. G. Oore). Ряд исследований указывает на роль опыта участия в конфликтных ситуациях в формировании конфликтологической компетентности (Ю. Р. Бганова, В. А. Павлова, В. В. Сотникова). Также выделяются такие факторы, как социальный опыт, ценностные ориентации (В. А. Павлова); эмпатия, толерантность, коммуникативный потенциал, тип реагирования в конфликте (Е. Г. Лопес, К. А. Олиферова), рефлексия (Т. Р. Саралиева).

Цель данного исследования заключается в определении социально-психологических факторов, способствующих формированию конфликтологической компетентности у студентов.

При этом при определении конфликтологической компетентности мы опираемся на

взгляды М. В. Башкина, А. В. Карпова, М. М. Кашапова. Конфликтологическая компетентность понимается как вид коммуникативной компетентности и представляет собой сложную структурно-функциональную систему, состоящую из взаимосвязанных компонентов: когнитивного, мотивационного, операционального и регулятивного (Башкин 2009). Данные компоненты включают в себя совокупность знаний, умений, опыта и личностных образований, которые позволяют в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию его деструктивных последствий и разрешение социальных проблем. Кроме того, конфликтологическая компетентность позволяет субъекту предвосхищать конфликты и минимизировать вероятность их возникновения.

Функциями конфликтологической компетентности являются (Яковлева, Романов 2014):

- информативная (способность видеть конфликт как источник информации о проблеме и путях ее разрешения);
- регулятивная (деятельность посредника в конфликте);
- оптимизационная (применение различных методов для перевода конфликта в позитивное русло);
- рефлексивная (анализ конфликта и его последствий);
- профилактическая (способность предотвращать конфликтное взаимодействие).

По мнению значительной части авторов, конфликтологическая компетентность является профессионально важным личностным образованием для специалистов социальной сферы (Ивашкин 2016; Рогожникова 2011; Саралиева 2011; Фомина, Митяева 2009). О. И. Щербакова указывает, что именно конфликтологическая компетентность является основой конфликтологической культуры личности (Щербакова 2010).

Материалы и методы

Для определения социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности был использован метод экспертного опроса. Экспертами выступили 13 кандидатов психологических наук и 2 доктора психологических наук со стажем работы от 10 до 25 лет.

На первом этапе проведения экспертного опроса его участникам необходимо было составить список факторов, которые, по их мнению, способствуют формированию конфликтологической компетентности. По результатам обобщения полученных данных были выделены 24 фактора:

1. Искажения в интерпретации сообщений оппонента
2. Некорректное формулирование собственных сообщений
3. Агрессия
4. Контекст коммуникации
5. Идентификация
6. Эмпатия
7. Рефлексия
8. Каузальная атрибуция
9. Межличностная аттракция
10. Эффекты восприятия (ореола, первичности и т.д.)
11. Стратегия взаимодействия в конфликте
12. Межличностная позиция в общении с оппонентом
13. Статусно-ролевое поведение
14. Эффекты подражания
15. Усвоенные модели поведения
16. Опыт предыдущих конфликтных взаимодействий
17. Средства массовой информации
18. Социальное окружение
19. Социализация культурных норм, этикета
20. Ожидания со стороны других
21. Личностная зрелость
22. Зеркальное восприятие
23. Коммуникативные способности

24. Интеллектуально-личностные особенности

На втором этапе опроса экспертам предлагалось оценить по 5-бальной шкале, насколько выделенные факторы способствуют формированию конфликтологической компетентности у молодежи.

Также помимо экспертного опроса проводилось и анкетирование среди студентов Псковского государственного университета (n=202). Студентам предлагался тот же список из 24 факторов, из которых они должны были выбрать пять, которые, по их мнению, более всего способствуют формированию конфликтологической компетентности. В результате были отобраны факторы, которые выбирались наиболее часто: личностная зрелость, эмпатия, стратегия взаимодействия в конфликте.

Таким образом, для выявления социально-психологических факторов и их значимости для формирования конфликтологической компетентности у студентов использовался метод экспертного опроса и анкетирование.

Результаты и их обсуждение

При обработке результатов второго этапа экспертного опроса подсчитывался средний балл по каждому фактору (см. рисунок 1).

В результате были отобраны 3 фактора, которые получили наибольший балл (4,6): эмпатия, рефлексия и личностная зрелость. Именно данные социально-психологические факторы, по мнению экспертов, являются наиболее значимыми для формирования конфликтологической компетентности.

Для более глубокого анализа полученных данных был применен корреляционный анализ с использованием критерия Спирмена, который позволил выделить четыре группы факторов: когнитивные; социально-коммуникативные; операционально-личностные; поведенческие.

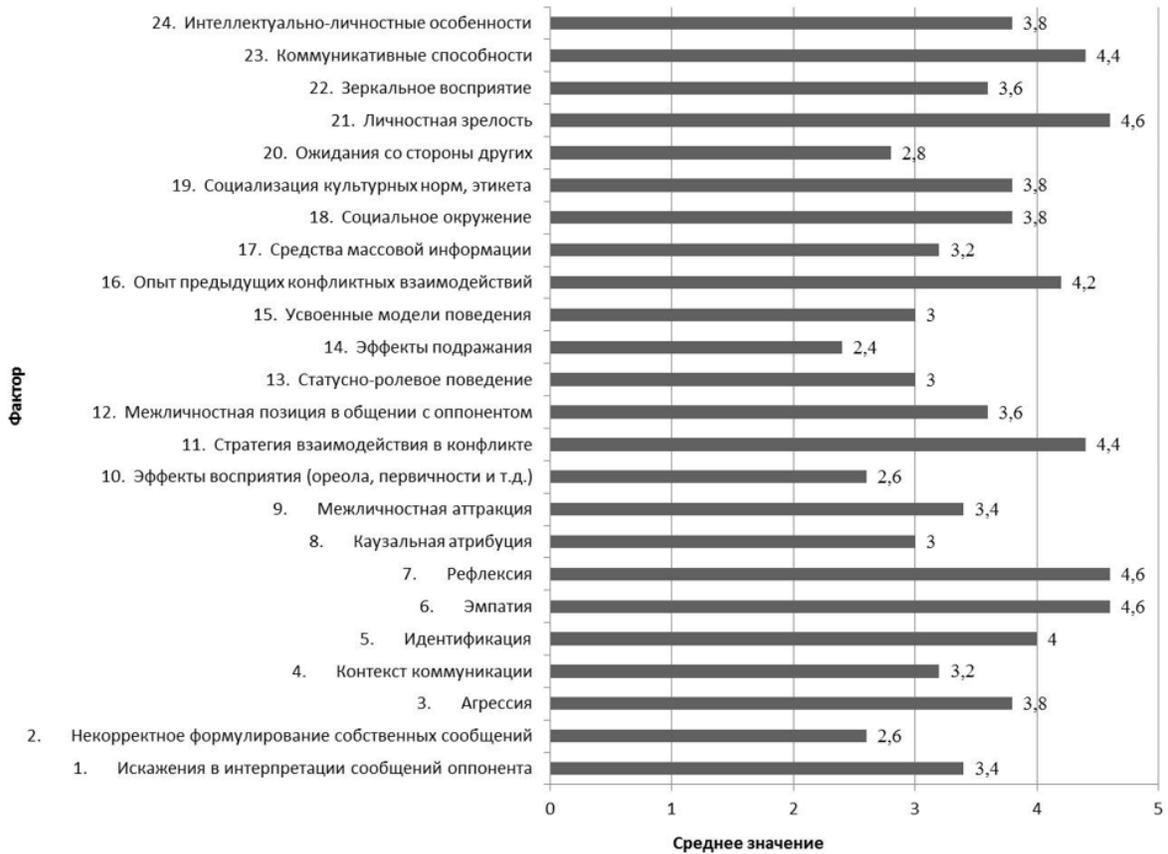


Рисунок 1. Значимость социально-психологических факторов для формирования конфликтологической компетентности (по результатам экспертного опроса)

К когнитивным факторам формирования конфликтологической компетентности относятся (рисунок 2): искажения в интерпретации сообщений оппонента, каузальная атрибуция, социализация культурных норм, этикета, зеркальное восприятие.



Рисунок 2. Взаимосвязи между когнитивными социально-психологическими факторами формирования конфликтологической компетентности

К данным факторам формирования конфликтологической компетентности относятся показатели, связанные с когнитивными процессами конфликта: поиском причин, интерпретацией происходящего, представлениями о конфликте и оппоненте, усвоенными социальными и культурными нормами.

Вторую группу факторов формирования конфликтологической компетентности со-

ставляют социально-коммуникативные факторы. К ним относятся следующие показатели (рисунок 3): ожидания со стороны других, социальное окружение, коммуникативные способности, контекст коммуникации, средства массовой информации, межличностная аттракция, межличностная позиция в общении с оппонентом, идентификация.

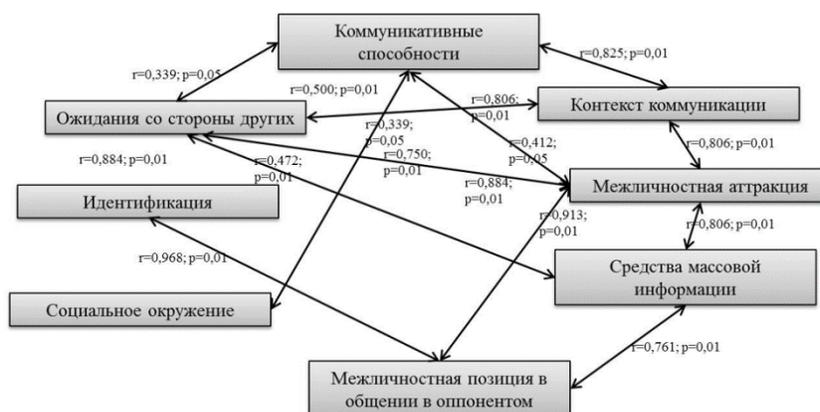


Рисунок 3. Взаимосвязи между социально-коммуникативными факторами формирования конфликтологической компетентности

Данные факторы отражают социально-психологические процессы, происходящие в конфликте как коммуникации. При этом наибольшее число взаимосвязей имеют такие факторы, как ожидания со стороны других и коммуникативные способности, поэтому данные факторы можно считать наиболее значимыми в данной группе.

К операционально-личностным факторам формирования конфликтологической компетентности относятся (рисунок 4): интеллектуально-личностные особенности, рефлексия, эмпатия, личностная зрелость, агрессия, эффекты восприятия.

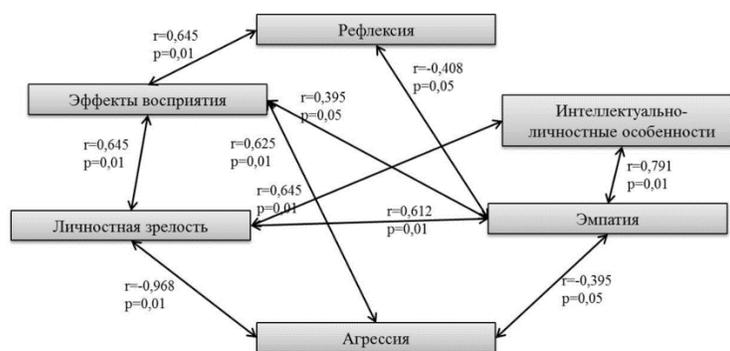


Рисунок 4. Взаимосвязи между операционально-личностными факторами формирования конфликтологической компетентности

Данные факторы включают в себя личностные особенности и умения, которые так или иначе проявляют себя в ситуации конфликта и оказывают воздействие на его протекание и исход. При этом больше всего взаимосвязей имеют такие показатели, как эффекты восприятия и личностная зрелость.

К поведенческим факторам формирования конфликтологической компетентности относятся (рисунок 5): усвоенные модели поведения, некорректное формулирование собственных сообщений, статусно-ролевое поведение, опыт предыдущих конфликтных взаимодействий, эффекты подражания, стратегия взаимодействия в конфликте.



Рисунок 5. Взаимосвязи между поведенческими факторами формирования конфликтологической компетентности

Данные факторы отражают реальные поведенческие проявления субъекта в ситуации конфликта. Более всего взаимосвязей имеет такой показатель, как усвоенные модели поведения в конфликте. Данный фактор является наиболее значимым в данной группе.

Таким образом, в результате экспертного опроса были выделены когнитивные, социально-коммуникативные, операционально-личностные и поведенческие факторы формирования конфликтологической компетентности. При этом наиболее значимые факторы (эмпатия, рефлексия и личностная зрелость) относятся к операционально-личностным факторам. Поэтому именно на данную группу факторов необходимо делать упор при проведении развивающих психолого-педагогических программ.

Уточнение и дополнение полученных данных проводилось с помощью анкетирования студентов. Респондентами стали обучающиеся 2–3 курсов Псковского государственного университета (n=202) следующих направлений подготовки: «Психология», «Специальное дефектологическое

образование», «Социальная работа», «Педагогическое образование» различных профилей.

Установлено, что чаще всего в качестве факторов, способствующих формированию конфликтологической компетентности, студенты выбирали:

- личностную зрелость (выбрали 76 % опрошенных респондентов);
- эмпатию (62 %);
- стратегию поведения в конфликте (48%);
- коммуникативные способности (42 %);
- межличностную позицию в общении с оппонентом (36 %).

По факторам личностной зрелости и эмпатии мнение студентов совпало с мнением экспертов. Остальные факторы были выбраны студентами, скорее всего, потому, что они находят свое отражение в реальных конфликтных проявлениях, поэтому являются более очевидными. Отметим, что значимость данных факторов оценивалась достаточно высоко и экспертами.

Таким образом, в результате проведенного исследования были выявлены социально-психологические факторы, способствующие формированию конфликтологической компетентности, при этом наиболее значимыми из них являются личностная зрелость, эмпатия и рефлексия.

Выводы

В результате данного исследования было установлено, что можно выделить социально-психологические факторы, способствующие формированию конфликтологической компетентности у студентов. Данные факторы подразделяются на четыре группы:

- 1) когнитивные факторы связаны, прежде всего, с попытками участников разобраться в причинах конфликта, а также с процессами интерпретации ими сообщений и поведения друг друга;
- 2) социально-коммуникативные факторы включают в себя различные социально-

психологические процессы, протекающие во время конфликта; наиболее значимыми среди данных факторов являются ожидания со стороны других и коммуникативные способности;

3) операционально-личностные факторы включают в себя личностные особенности и умения, которые проявляют себя в конфликте; наиболее значимыми среди данных факторов являются эффекты восприятия и личностная зрелость;

4) поведенческие факторы отражают реальные поведенческие проявления субъекта в ситуации конфликта; наиболее значимым фактором в данной группе является показатель усвоенных моделей поведения в конфликте;

5) установлено, что наиболее значимой группой факторов для формирования конфликтологической компетентности являются операционально-личностные факторы, в частности такие показатели, как личностная зрелость, эмпатия и рефлексия.

Литература

- Башкин, М. В. (2009) *Конфликтная компетентность личности*. Дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 242 с.
- Ивашкин, В. И. (2016) Совершенствование конфликтологической компетентности преподавателя как основа профессионально-личностного роста. *Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Гуманитарные науки*, № 3, с. 93–95.
- Рогожникова, Р. А. (2011) Конфликтологическая компетентность будущего врача. *Образование и саморазвитие*, № 1 (23), с. 77–83.
- Саралиева, Т. Р. (2011) Конфликтологическая компетентность учителя общеобразовательной школы как научное понятие. *Сибирский педагогический журнал*, № 10, с. 329–335.
- Фомина, С. Н., Митяева, А. М. (2009) Формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста социальной сферы. *Ученые записки Российского государственного социального университета*, № 11, с. 105–109.
- Щербакова, О. И. (2010) Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной конфликтологии. *Проблемы современного образования. Новые исследования в образовании*, № 2, с. 78–82.
- Яковлева, И. П., Романов, Д. А. (2014). Современные модели конфликтологической компетентности. *Электронный сетевой политематический журнал «Научные труды КубГТУ»*, № 3, с. 168–182.

References

- Bashkin, M. V. (2009) *Konfliktnaya kompetentnost' lichnosti [Conflict competence of the person]*. PHD thesis. Yaroslavl', 242 p. (In Russian)
- Fomina, S. N., Mityaeva, A. M. (2009) Formirovanie konfliktologicheskoi kompetentnosti budushchego spetsialista sotsial'noi sfery [Formation of conflictological competence of a future specialist in the social sphere]. *Uchenye zapiski Rossiiskogo gosudarstvennogo sotsial'nogo universiteta*, vol. 11, pp. 105–109. (In Russian)
- Ivashkin, V. I. (2016) Sovershenstvovanie konfliktologicheskoi kompetentnosti prepodavatelya kak osnova professional'no-lichnostnogo rosta [Perfection of conflictological competence of teacher as basis of professionally-personality height]. *Sovremennaya nauka: aktual'nye problemy teorii i praktiki. Seriya: Gumanitarnye nauki*, vol. 3, pp. 93–95. (In Russian)
- Rogozhnikova, R. A. (2011) Konfliktologicheskaya kompetentnost' budushchego vracha [Conflict competence of the future doctor]. *Obrazovanie i samorazvitie*, vol. 1 (23), pp. 77–83. (In Russian)
- Saraliev, T. R. (2011) Konfliktologicheskaya kompetentnost' uchitelya obshcheobrazovatel'noi shkoly kak nauchnoe ponyatie [Conflictological competence of a teacher as a scientific notion]. *Sibirskii pedagogicheskii zhurnal [The Siberian Pedagogical Journal]*, vol. 10, pp. 329–335. (In Russian)
- Shcherbakova, O. I. (2010) Formirovanie i razvitie ponyatiya «konfliktologicheskaya kul'tura lichnosti» v teorii i praktike sovremennoi konfliktologii [The formation and development of the concept of «conflictological personality culture» in the theory and practice of modern conflictology]. *Problemy sovremennogo obrazovaniya. Novye issledovaniya v obrazovanii [Problems of modern education]*, vol. 2, pp. 78–82. (In Russian)
- Yakovleva, I. P., Romanov, D. A. (2014). Sovremennye modeli konfliktologicheskoi kompetentnosti [Modern models of conflict competency]. *Ehlektronnyi setevoi politematicheskii zhurnal «Nauchnye trudy KuBGTU»*, vol. 3, pp. 168–182. (In Russian)