Секция «Социальная психология организации»

Современные проблемы исследования конфликтоустойчивости личности

Научный руководитель – Липатов Сергей Алексеевич

Загустина Дарья Андреевна
Аспирант
Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия
E-mail: dasha.zagustina@mail.ru

Ежедневные контакты людей друг с другом в условиях рабочей деятельности могут порождать противоречия во взглядах и мнениях, обусловленные различиями в личностных особенностях участников взаимодействия. При этом игнорировать последствия конфликта нельзя, так как он может выполнять как деструктивную, так и конструктивную функцию.

Важным условием перехода межличностного конфликта в конструктивное русло является такая способность личности, как конфликтоустойчивость. Понятие «Конфликтоустойчивость» имеет много общего с понятиями «стрессоустойчивость», «психологическая устойчивость» и «эмоциональная устойчивость». При этом конфликтоустойчивость понимается как «способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов» [2, 202].

В немецком языке существует аналогичное понятие конфликтоустойчивости - «Konfliktfahigk (дословно «конфликтоспособность»). Существует также понятие «Konfliktfestigkeit», дословно переводимое как «устойчивость к конфликтам», но тем не менее Ф.Глазл относит его скорее к характеристике организации, которая «в состоянии конструктивно работать с расхождениями, трениями и напряженностью» [3, 3].

Ф. Глазл понимает конфликтоспособность «как личностное проявление знаний о конфликте, механизмов их развития и навыков по их разрешению» [3, 3].

Что касается англоязычной литературы, то в качестве аналогов конфликтоустойчивости рассматриваются “immunityintheconflict” [10], а также стрессоустойчивость (“stressresistance”) в конфликте [9], что, на наш взгляд , не полностью отражает суть изучаемого в отечественной литературе понятия.

В нашей стране наибольший вклад в изучение проблемы конфликтоустойчивости внесли А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов. Им принадлежит определение понятия конфликтоустойчивости и ее структуры. Они выделили в ее структуре эмоциональный, волевой, когнитивный, мотивационный и психомоторный компоненты [1]. Кроме того, в последнее время появилось достаточно много публикаций по проблеме конфликтоустойчивости: она изучается в рамках педагогической деятельности, исследуется в связи с общей адаптивностью личности, рассматривается как элемент конфликтологической компетентности и как неотъемлемое качество личности будущего специалиста.

Конфликтоустойчивость не является врожденным образованием, а формируется в течение жизни человека, и зависит от следующих факторов: 1) типа нервной системы человека; 2) опыта человека, его профессиональной подготовки; 3) навыков и умений поведения и деятельности; 4) уровня развития познавательных структур личности.

Ю.П. Платонов [5] рассматривает процесс развития конфликтоустойчивости личности как динамику освоения ею социальных ролей. При этом Ю.П. Платонов говорит о ведущей роли социальных экспектаций (ожиданий) в основе бесконфликтного взаимодействия людей. Таким образом, автор, утверждая, что конфликтоустойчивость является личностным образованием, в тоже время подчеркивает ее социально-психологическую природу.

По мнению А.Я. Анцупова, высокий уровень конфликтоустойчивости человека предполагает грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте, недопущение втягивания себя в его эскалацию, направленность усилий на конструктивное разрешение конфликта. Люди, обладающие низкой конфликтоустойчивостью, могут легко пойти на конфликт из-за пустяка. Низкая устойчивость к воздействию конфликтогенных факторов является отрицательным качеством личности [1].

В литературе описан ряд факторов, которые могут в той или иной степени приводить к низкой конфликтоустойчивости. Во-первых, уделяется внимание важности стереотипизации конфликта, или «конфликтофобии», которая понимается как фобические установки на переживание соответствующего отрицательного опыта конфликтов [7].

Во-вторых, ряд авторов указывает на то, что конфликтогенные факторы в совокупности с определенными личностными чертами могут приводить к потенциальным конфликтам и вести в целом к повышению конфликтности личности [4; 8].

В связи с этим возникают проблемы диагностики конфликтоустойчивости личности. Как личностную способность конфликтоустойчивость можно измерить, исходя из ее компонентной структуры и подбирая методики, оценивающие характеристики, входящие в данную структуру. Есть также методика «Определение уровня конфликтоустойчивости», построенная по принципу биполярной градуированной оценочной шкалы, которая позволяет оценить 4 уровня конфликтоустойчивости: от очень низкого до высокого. Методика опубликована в сборнике «Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп» под редакцией В.В. Козлова, Н.П. Фетискина, Г.М. Мануйлова [6]. Однако проблема надежной диагностики конфликтоустойчивости остаётся довольно актуальной .

В заключение можно сказать о том, что в современных условиях, когда ежедневные контакты с большим количеством людей являются необходимостью, обладание высокой конфликтоустойчивостью является порой главным атрибутом поддержания позитивных взаимоотношений, а также качеством личности-профессионала.

Источники и литература

1) Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. пособие для ВУЗов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2008. - 496 с.

2) Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога: учеб.-метод. пособие для ВУЗов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. - 528 с.

3) Глазл Ф. Самопомощь в конфликтах. Концепции - упражнения – практические методы / пер. с нем. – Калуга: Духовное познание, 2000. - 192 с.

4) Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

5) Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. – СПб.: Речь, 2009. – 544 с.

6) Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. - 490 с.

7) Хасан Б.И. Природа и механизмы конфликтофобии. Хрестоматия по конфликтологии. Сост.: Зинчина А.Б. – Харьков:ХНАГХ, 2008. – 166 с.

8) Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996.

9) Bernas K.H., Major D.A. Contributors to Stress Resistance: Testing a Model of Women's Work-Family Conflict // Psychology of Women. Vol. 24, 2000. p. 170-178

10) Kegan R., Laskow L.L. Immunity to Change: How to Overcome it and Unlock Potential in Yourself and Your Organization. Harvard Business Press, 2009. p. 340