

Исследование уровней сформированности конфликтологической культуры у студентов – будущих управленческих работников

к.п.н., доцент Щербакова О.И.
МГТУ «МАМИ»

Экспериментальное исследование конфликтологической культуры у будущих управленческих работников осуществлялось в ходе реализации следующих этапов:

I этап: разработка программы исследования конфликтологической культуры личности и ее индивидуально-психологических детерминант и проявлений, подбор диагностических методик;

II этап: разработка методики исследования конфликтологической культуры личности и ее психометрическая проверка;

III этап: проведение экспериментального исследования по выявлению гендерных различий в стилях поведения в конфликтной ситуации, обеспечивающих самоактуализацию личности; проведение экспериментального исследования по выявлению индивидуально-психологических детерминант конфликтологической культуры личности;

IV этап: количественная и качественная обработка результатов формирующего эксперимента.

Исследование проводилось на базе экономического факультета МГТУ «МАМИ», факультета менеджмента РЭА им. Г.В.Плеханова.

Для диагностики уровня конфликтности личности и других психологических особенностей личности использовались следующие методики:

1) Методика «Самооценка конфликтности» (автор С.М. Емельянов) - для выявления уровня конфликтности личности.

2) Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса.

3) Методика диагностики ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации (авторы М.М. Кашапов, Т.А. Шалаева).

4) Тест смысложизненных ориентаций (СЖО; автор Д. А. Леонтьев) – для выявления некоторых индивидуальных тенденций саморазвития.

4) Тест SACS для определения стратегий преодоления (автор С.Хобфолл).

4) 16 факторный личностный опросник Кеттелла для характеристики темперамента и отдельных личностных качеств.

В проведенном нами исследовании одной из промежуточных целей явилось выявление гендерных различий в стилях поведения в конфликтной ситуации и их взаимосвязей со смысложизненными ориентациями субъектов. Необходимость выявления данных взаимосвязей исходит из того, что наиболее эффективной стратегией поведения в конфликтной ситуации является та, которая обеспечивает человеку не только разрешение и прекращение конфликта, но и реализацию его жизненных стремлений и достижение поставленных целей. И здесь, на наш взгляд, у мужчин и женщин могут быть различия

В качестве испытуемых выступили студенты очного и заочного отделений, II-V курсов различных вузов (выборка составила 35 юношей и 35 девушек в возрасте от 18 до 29 лет).

Результаты исследования позволили выявить значимые различия в реагировании по типу «Агрессия» (табл.1). У юношей данные показатели оказались выше, чем у девушек. При этом значимость этих различий достаточно низкая, она соответствует уровню $p=0,1$. В то же время по остальным параметрам значимость различий была еще ниже.

Таблица 1 - Результаты исследования выявляемых параметров у юношей и девушек

Исследуемые параметры	Юноши		Девушки		t - критерий
	Среднее арифметическое	Среднее квадратическое Отклонение	Среднее арифметическое	Среднее квадратическое отклонение	
Агрессия	18,8	4,5	20,5	4,9	0,126*
Решение	15,4	4,5	15,7	5,4	0,703
Уход	26,4	4,2	26,7	4,1	0,902
Цели в жизни	31,6	5,3	32,2	6,4	0,868
Процесс жизни	30,6	4,7	31,0	6,1	0,782
Результат	25,1	4,8	25,8	5,2	0,602
Локус контроля-Я	20,4	3,4	20,2	5,4	0,768
Локус контроля-жизнь	28,9	6,4	29,5	6,1	0,825
Осмысленность Жизни	136,8	20,2	138,7	25,4	0,824

Из полученных результатов следует, что девушки несколько менее агрессивны по сравнению с юношами в конфликтных ситуациях, хотя эти различия не столь значимы. В целом, юноши и девушки примерно в равной степени используют основные стратегии поведения (агрессия, решение, уход) в конфликтной ситуации.

В то же время выявлены различия в значимых корреляциях исследуемых особенностей.

У девушек тип реагирования «Решение» прямо пропорционально коррелирует с показателями следующих шкал СЖО: «Цели в жизни», «Процесс жизни», «Результат жизни», «Локус контроля-Я», а также с обобщенным показателем «Осмысленность жизни». Не выявлено значимых корреляций данного типа реагирования с показателями по шкале «Локус контроля – жизнь».

Полученные результаты свидетельствуют о том что, чем более испытуемые (девушки) направлены в ситуации конфликтного взаимодействия на «Решение» проблемы, тем более они ориентируются в своей жизни на будущее, воспринимают жизнь интересной, эмоционально насыщенной и наполненной смыслом, удовлетворены достигнутыми успехами, способны самостоятельно строить свою жизнь.

«Агрессия» у девушек прямо пропорционально коррелирует с «Уходом». По-видимому, это свидетельствует о том, что данные типы реагирования у девушек имеют одинаковую природу: недоверие, негативное отношение к противнику. Возможно, стремление в ряде случаев к «Агрессии» сопровождается осознанием своего физического бессилия, поэтому девушки, желая проявить «агрессию», на деле прибегает к реагированию по типу «Уход». Также у девушек выявлена значимая отрицательная корреляция реагирования по типу «Уход» со шкалой «Результат жизни». То есть, чем более девушки склонны достигать результата, тем менее они склонны к уходу и тем более ориентированы на решение проблемы.

У юношей тип реагирования «Решение» также прямо пропорционально коррелирует с показателями следующих шкал СЖО: «Цели в жизни», «Локус контроля-Я», «Осмысленность жизни». В отличие от девушек у юношей отсутствуют значимые корреляции данного типа реагирования с показателями по шкалам «Процесс жизни», «Результат жизни», «Локус контроля – жизнь». То есть реагирование по типу «Решение» связано с постановкой значимых целей, способностью самостоятельно строить свою жизнь и общей осмысленностью жизни, но не обязательно эмоционально насыщено и

приводит к удовлетворяющим юношей результатам.

В то же время у юношей, в отличие от девушек, выявлено несколько значимых отрицательных корреляций типа реагирования «Уход» с показателями по следующим шкалам: «Цели в жизни», «Процесс жизни», «Локус контроля-Я», «Осмысленность жизни». То есть, чем в большей степени в конфликтной ситуации юноша склонен к уходу от решения проблемы, к избеганию контакта, тем менее он ставит значимые цели, получает удовольствие от процесса жизни, самостоятельно строит свою жизнь и переживает ощущение значимости жизни.

Особо следует отметить отсутствие и у юношей и у девушек значимой связи «Агрессии» с показателями шкал теста СЖО. Это говорит о том, что агрессивное поведение в ситуации конфликтного взаимодействия в равной степени, как и неагрессивное поведение, может способствовать постановке значимых целей, обеспечивать восприятие процесса жизни как интересного, эмоционально-насыщенного и осмысленного, переживанию ощущения продуктивности жизни и удовлетворенности самореализацией; вызывать о себе представление как о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора; контролировать свою жизнь, свободно принимать решения и воплощать их в жизнь.

И действительно, в ряде случаев именно проявление открытой агрессии позволяет субъектам конфликтного взаимодействия, разрушив наличный тип взаимоотношений, с одной стороны добиться желаемого, а с другой стороны в итоге перейти на новый тип взаимоотношений. Тем самым, эффективное коммуникативное взаимодействие в конфликтной ситуации – это не просто спокойное и миролюбивое взаимодействие партнеров. Это может быть и достаточно агрессивное и жесткое взаимодействие, личностный смысл которого для субъекта состоит в том, что оно приводит к переходу отношений на качественно новый уровень, способствующий решению проблемы и предотвращению возникновения новых проблем в будущем, а также переживанию удовлетворенности своим поведением.

Таким образом, у юношей по сравнению с девушками, более высокие показатели «Агрессии». Однозначно неблагоприятным для результативности деятельности и у юношей и у девушек является прибегание к стратегии «Уход». В то же время, использование «Ухода» девушками может способствовать переживанию ими удовлетворенности от жизни, контроля с их стороны и осмысленности. У юношей, использование стратегии «Уход» характеризуется снижением целого ряда показателей смысло-жизненных ориентаций. Поэтому необоснованно и бесполезно требовать от мужчин и женщин одинаково стили поведения в конфликтной ситуации. Мужчины и женщины изначально имеют различные внутренние установки в отношении собственного поведения в конфликтной ситуации.

Для диагностики уровня развития конфликтологической культуры личности нами была разработана тестовая методика, имеющая характер полярных характеристик. Методика содержит 12 пар суждений, отражающих различные стороны конфликтологической культуры. Представленные в ней суждения касаются поведения человека, как в конфликтных ситуациях, так и в связи с решением возникающих проблем в межличностном взаимодействии. Содержание суждений касается саморегуляции эмоционального состояния, понимания состояния и переживаний оппонента, стремления к позитивным отношениям, коммуникативной саморегуляции и др.

Таблица 2 - Диагностика уровня развития конфликтологической культуры личности

1	Считаю, лучшее средство защиты – нападение, что я всегда и делаю в конфликтной ситуации	1 2 3 4 5 6 7	Считаю, худой мир лучше доброй ссоры; поэтому всегда стараюсь Сохранять отношения, а не разрушать их
2	Решение моих жизненных проблем редко сопряжено с новыми конфликтами	1 2 3 4 5 6 7	Решение моих жизненных проблем часто сопряжено с новыми проблемами и конфликтами
3	Чтобы не допустить конфликт, заранее продумываю все свои слова и действия	1 2 3 4 5 6 7	В конфликте предусмотреть и продумать все свои слова и действия заранее невозможно
4	Постоянно думаю о неприятностях, которые приходится ждать от окружающих	1 2 3 4 5 6 7	Думаю, что окружающим нет особого до меня дела, у всех свои проблемы
5	Бесполезно стараться делать все как нужно; окружающие все равно находят повод к чему придраться	1 2 3 4 5 6 7	Стараюсь делать все так, чтобы ко мне не было претензий, и у меня это получается
5	Бесполезно стараться делать все как нужно; окружающие все равно находят повод к чему придраться	1 2 3 4 5 6 7	Стараюсь делать все так, чтобы ко мне не было претензий, и у меня это получается
6	В конфликте даю выход своим эмоциям	1 2 3 4 5 6 7	Стараюсь сохранить спокойствие и, как правило, мне это удается
7	Делаю все возможное, чтобы предотвратить конфликт	1 2 3 4 5 6 7	Часто оказываюсь в ситуации, приводящей к конфликту
8	Из-за негативных переживаний, охватывающих меня в конфликтной ситуации, часто иду напролом	1 2 3 4 5 6 7	В сложной ситуации преодолеваю свои негативные чувства и решаю проблему спокойно
9	Уравновешенный и доброжелательный в отношениях со всеми людьми в моем окружении	1 2 3 4 5 6 7	Мне трудно сохранять уравновешенность и спокойствие в общении с людьми, с которыми я нахожусь в неприязненных отношениях

10	Всегда готов(а) к диалогу для разрешения проблем в отношениях	1 2 3 4 5 6 7	Стараюсь избегать контакта, не идти на диалог с неприятными для меня людьми
11	Окружающие обижаются на меня из-за того, что я говорю правду	1 2 3 4 5 6 7	В разговоре стараюсь вести себя так, чтобы не обидеть человека
12	Стараюсь найти общий язык с любым человеком	1 2 3 4 5 6 7	Проявляю принципиальность, стараюсь отстаивать свое мнение и интересы даже вопреки другим

Тест прошел психометрическую проверку с привлечением 240 испытуемых (использовались формулы: Рюлона – для проверки надежности и точности теста; Спирмена-Брауна – для проверки надежности целого теста; Кронбаха – для проверки синхронной надежности теста; коэффициент корреляции Пирсона – для проверки ретестовой надежности; непараметрический критерий χ^2 – для проверки валидности теста), показав высокие результаты по всем параметрам.

В ходе использования данной методики были вычислены средние арифметические показатели конфликтологической культуры у юношей и девушек, которые соответственно составили:

Таблица 3 - Средние арифметические показатели уровня развития конфликтологической культуры у юношей и девушек

№ п/п	Исследуемые показатели	Девушки	Юноши	Уровень значимости различий
1.	Культура чувств	15,2	14,0	0,317
2.	Коммуникативная культура	16,3	14,4	0,039*
3.	Культура мышления	13,0	12,6	0,551
4.	Поведенческая культура	16,1	15,2	0,210
5.	Конфликтологическая Культура	60,5	56,2	0,055

Проведенная психометрическая проверка валидности методики позволила выявить следующие корреляционные связи уровня конфликтологической культуры с другими личностными качествами. В качестве испытуемых выступили 28 юношей и 30 девушек, студентов 4-5 курсов. Из результатов следует, что уровень конфликтологической культуры личности положительно коррелирует с поиском социальной поддержки, компромиссом; самоконтролем. И отрицательно коррелирует с непрямыми действиями, асоциальными действиями, агрессивными действиями, соперничеством и робостью.

Также установлено, что культура чувств положительно коррелирует только с высоким самоконтролем. Отрицательно коррелирует с непрямыми действиями, асоциальными действиями, агрессивными действиями, соперничеством, интеллектом и смелостью. Коммуникативная культура положительно коррелирует только с поиском социальной поддержки. Отрицательно коррелирует с непрямыми действиями, асоциальными действиями, соперничеством и смелостью. Культура мышления не коррелирует положительно ни с одной из индивидуально-психологических особенностей. Отрицательно коррелирует с непрямыми действиями, асоциальными действиями,

агрессивными действиями и соперничеством. Поведенческая культура положительно коррелирует только с поиском социальной поддержки. Отрицательно коррелирует только со смелостью.

Для выявления различий в индивидуально-психологических особенностях личности испытуемых с высоким и низким уровнем развития конфликтологической культуры были выявлены уровни сформированности конфликтологической культуры (рис.1).

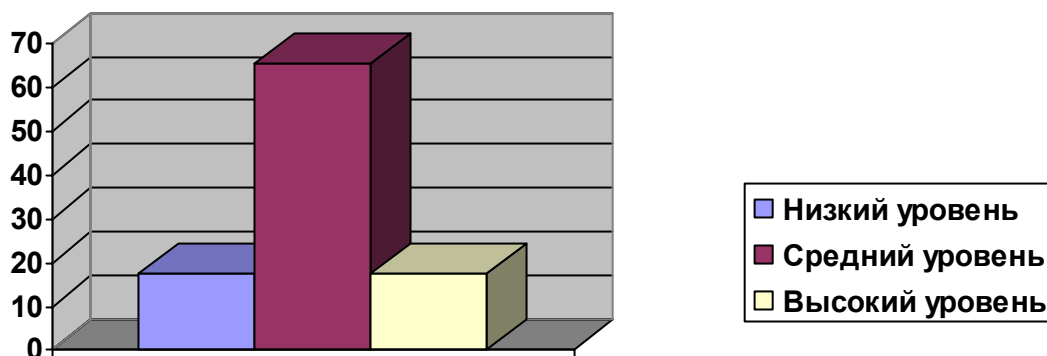


Рис.1. Количество испытуемых (в%) с различным уровнем конфликтологической культуры

Из полученных результатов следует, что низкий уровень конфликтологической культуры выявлен у 17,3% испытуемых, средний уровень – у 65,4%, высокий уровень – у 17,3%.

Таким образом, было выделено три группы испытуемых: 1) с низким уровнем конфликтологической культуры (КК); 2) средним уровнем; 3) высоким уровнем.

Затем, нами были взяты испытуемые с низким уровнем КК (группа А, включающая 12 человек; среднее арифм.=44,4 балла) и высоким уровнем КК (группа Б, включающая 12 человек; среднее арифметич.=71,7 балла), и выявлены различия между этими группами по оставшимся личностным особенностям. В итоге были получены следующие результаты.

Таблица 4 - Результаты исследования копинг-стратегий

№ п/п	Название шкалы	Группа А	Группа Б	Значимость различий
1.	Ассертивные действия	21,2	18,3	P<0,05
2.	Вступление в социальный контакт	22,1	23,4	P>0,05
3.	Поиск социальной Поддержки	20,8	23,2	P>0,05
4.	Осторожные действия	22,0	22,7	P>0,05
5.	Импульсивные действия	17,8	17,4	P>0,05
6.	Избегание	16,9	18,9	P>0,05
7.	Манипулятивные действия	24,9	20,1	P<0,05
8.	Асоциальные действия	22,4	18,9	P>0,05
9.	Агрессивные действия	22,9	15,9	P<0,001

Проведенное исследование показало, что испытуемые с высоким уровнем конфликтологической культуры значительно меньше проявляют ассертивные, манипулятивные и агрессивные действия.

Результаты исследования стилей поведения в конфликтной ситуации у испытуемых

с высоким и низким уровнем конфликтологической культуры представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Результаты исследования стилей поведения в конфликтной ситуации

№ п/п	Название шкалы	Группа А	Группа Б	Значимость различий
1.	Соперничество	8	6,2	$P < 0,05$
2.	Сотрудничество	3,7	7,2	$P < 0,05$
3.	Компромисс	7	8,6	$P > 0,05$
4.	Избегание	4,7	5,6	$P > 0,05$
5.	Приспособление	4,1	4,8	$P > 0,05$

Таким образом, испытуемые с высоким уровнем развития КК имеют более высокие показатели в применении стиля «сотрудничество» и значимо низкие показатели в применении стиля «соперничество». По остальным стилям значимых различий не выявлено.

Из результатов также следует, что испытуемые, характеризующиеся более высоким уровнем развития конфликтологической культуры, характеризуются более высоким уровнем развития следующих черт: смелость; подозрительность/осторожность; дипломатичность; высокий самоконтроль. Соответственно, для испытуемых с низким уровнем конфликтологической культуры свойственны: робость; доверчивость; прямолинейность; низкий самоконтроль.

Результаты исследования по данной методике могут использоваться:

- 1) как показатель эффективности социально-психологических тренингов общения, коммуникативной компетентности, конфликтологической культуры;
- 2) как основание для последующей психокоррекционной и психоразвивающей работы;
- 3) для самоанализа и последующего саморазвития конфликтологической культуры студента.