

## ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ ПОНЯТИЯ «КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ЛИЧНОСТИ» В ТЕОРИИ И ПРАКТИКЕ СОВРЕМЕННОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ

### FORMATION AND DEVELOPMENT OF THE CONCEPT OF «CONFLICTOLOGICAL CULTURE OF PERSONALITY» IN THE THEORY AND PRACTICE OF CONTEMPORARY CONFLICT STUDIES.

#### Щербакова О.И.

Доцент кафедры «Управление человеческими ресурсами»  
РЭА им. Г.В. Плеханова (Москва), кандидат педагогических наук

E-mail: olga716@rambler.ru

#### Shcherbakova O.I.

Associate professor of chair "Human resources management"  
Plechanov Russian Economic Academy (Moscow), Candidate of Science (Education)

*Аннотация.* В статье представлены традиционные подходы к пониманию таких важных понятий в современной конфликтологии как: «конфликт», « психологическая культура». Вместе с тем автором обозначены и рассмотрены новые, только начинающие входить в научный оборот, понятия – конфликтологическая компетентность, конфликтологическая культура. В статье также предложен авторский взгляд на терминологический ряд: анализируется понятие «конфликтологическая культура личности», ее уровни и содержательные компоненты.

*Annotation.* This article presents the traditional approaches to the understanding of important concepts in contemporary conflict studies as: «conflict», « psychological culture». However, the authors identified and dealt with new, just beginning to enter the academic community, the concept – conflict competence, conflictological culture. The article also suggested the authors view on a number of terminology: A concept of «conflictological culture of personality», its levels and substantive components.

*Ключевые слова.* Конфликтная личность, конфликтологическая культура личности, межличностный конфликт, психологическая культура, конфликтологическая грамотность, конфликтологическая компетентность, основные компоненты конфликтологической культуры.

*Keywords.* Conflict personality, conflictological culture of personality, interpersonal conflict, psychological culture, conflictological literacy, conflict competence, the main components conflictological culture.

Традиционно многие отечественные психологические исследования конфликтов осуществлялись преимущественно в рамках деятельностного подхода. При этом приоритет отдавался изучению причин конфликтного поведения, заложенных в совместной деятельности и взаимодействиях, описанию стадий или этапов конфликта, анализу приемов и тактик, применяемых в конфликтном противоборстве, описанию универсальных методов профилактики и разрешения конфликтов. В последние годы, в дополнение к названным составляющим понятийно-категориального аппарата исследователи все большее внимание обращают на понятия, имеющие отношение к характеристикам личности конфликтующих и их роли в конфликте.

Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин [3] относят к ним такие понятия как «конфликтная личность», «уровень конфликтности» и «конфликтологическая компетентность», «разрешение конфликта» и «управление конфликтом». В частности, конфликтной называется личность, которая в силу определенных свойств является инициатором многих негативных или деструктивных конфликтов, а также обладает склонностью вовлекаться в конфликты, созданные другими.

По мнению М.М. Кашапова [9, с. 24], «конфликтный человек, – это человек, который навязывает свою волю, давит на людей, не умеет уступать, несправедливо упрекает и придирается к другим, во чтобы то ни стало отстаивает собственные взгляды, мнения, убеждения и т.д., не способен встать на позицию другого человека.

Мы также считаем, что сегодня вполне правомерно говорить и о формировании конфликтологической культуры личности, которая, несомненно, пересекается с психологической и управленческой культурой, но характеризуется и своими специфическими аспектами.

Конфликтологическая культура предполагает сформированность не только конкретных знаний и практических умений, но и ряда специфических способностей личности, являющихся основой для лучшего понимания других и самого себя, для самосовершенствования, самореализации, благодаря конструктивному решению проблем межличностного взаимодействия. Существующие на сегодняшний день характеристики, как самого конфликта, так и конфликтологической культуры личности (Н.В. Самсонова, Г.И. Козырев) [14, с. 10], не отражают в полной мере внутреннюю психологическую сущность данных явлений, затрудняя тем самым выявление базовых психолого-педагогических условий формирования конфликтологической культуры. К тому же развитие конфликтологической культуры не может эффективно осуществляться в рамках традиционного обучения в процессе овладения лишь системой знаний о конфликтах и методах их разрешения. С нашей точки зрения, существенными возможностями обладает концепция контекстного подхода, предложенная А.А. Вербицким. При изучении курса конфликтологии необходимо последовательное включение студентов в учебную, квазипрофессиональную и учебно-профессиональную деятельность, в ходе которых реализуются три обучающие модели: семиотическая, имитационная, социальная (А.А. Вербицкий), обеспечивающие овладение как предметным, так и социальным содержанием изучаемого курса.[4]

Представленные подходы свидетельствуют о важности, научном и прикладном значении данной проблемы, но все же не являются завершенными в понимании и исследовании конфликтов. Необходима большая психологическая конкретизация, как самого понятия конфликта, так и его составляющих.

- Прежде всего, конфликт трактуется через качество отношений между конфликтующими, носящих характер столкновения в ситуации межличностного взаимодействия, чему соответствует следующее определение:
- Конфликт – «это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями [8, с. 32].
- В ряде исследований конфликт трактуется через понятие «противоречие»:
- Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противостоянии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями и чувствами, переживаемыми ими по отношению друг к другу [9, с. 5].
- Конфликт – форма «проявления противоречия, неразрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, возникающего в ситуации непосредственного взаимодействия субъекта и обусловленного противоположно выбранными целями, образами конфликтной ситуации, представлениями, осознаваемыми или неосознаваемыми участниками ситуации действиями, направленными на разрешение или снятие данного противоречия» [11, с. 13].
- Представленные определения конфликта имеют много схожего, в то же время всегда есть возможность рассмотрения исследуемого явления в ином контексте. Определение конфликта через противоречие соответствует философско-социологическим традициям рассмотрения конфликтов. В психологии понятие «противоречие» требует раскрытия своего психологического содержания, то есть, являясь вполне приемлемым для характеристики конфликта, оно требует своей конкретизации, поэтому не может быть основополагающим.

В понимании конфликта можно исходить из того, что практика консультативной работы с межличностными конфликтами выдвигает на первый план понятие «проблема». И именно понятие проблемы, возникающей в ситуации межличностного (межгруппового) взаимодействия, должно быть заложено в определении конфликта.

К тому же социальный межличностный конфликт является одним из проявлений такой сферы жизнедеятельности человека как общение, характеризующееся, в свою очередь, определенными сторонами (коммуникативная, перцептивная, интерактивная), компонентами (субъекты общения, само сообщение, способ связи, язык/правила общения, контекст) и другими характеристиками.

В этой связи, а также исходя из вышеизложенных определений, можно дать следующее определение социально-психологического/межличностного конфликта.

Конфликт – это такое взаимодействие субъектов общения, для которого характерно наличие противоречия, противодействий (противоборства/противостояния) и негативных эмоций у конфликтующих, возникающих в связи с проблемами удовлетворения ими значимых потребностей.

- Актуальным на сегодняшний день является рассмотрение проблемы развития конкретных поведенческих умений, касающихся того, как вести себя в конфликтной ситуации, а также внутренних личностных качеств, обеспечивающих конструктивное решение возникающих проблем.
- Анализ проявления личностных качеств и поведения человека в конфликтной ситуации осуществляют многие исследователи: Д.Р. Джонсон (Johnson a. Johnson, 1975), Н.И. Леонов (2005), Е. Мелибруда (1986), В.Зигерт, Л. Ланг (1990), Р.Л. Кричевский (1993), С.М. Емельянов (2001), А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский (2005) и др.
- Для характеристики конфликтологической осведомленности личности, ее способности прогнозировать, предотвращать, разрешать конфликты исследователями используются два понятия: «конфликтная компетентность» (Л.А. Петровская, 2007; Г.Ю. Любимова, 2004; Б.И. Хасан, 2003) и «конфликтологическая компетентность» (О.И. Денисов, 2000; Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, 2004; М.М. Кашапов, 2003; А.А. Кузьмина, 2007). Наряду с ними также известны понятия: «конфликтологическая культура» (Г.И. Козырев, 2000) «конфликтоустойчивость личности» (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, 2004), «творческое управление конфликтами» (М.М. Кашапов, 2003) и др.

Решающее значение культуре как условию развития человека придавали многие деятели отечественной философии, психологии, педагогики, культурологии (М.М. Бахтин, Н.А. Бердяев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, А.Ф. Лосев, Ю.М. Лотман, П.Ф. Флоренский и др.). При этом они, по словам И.В. Дубровиной, подчеркивали *психологический контекст* данного постижения, так как духовная культура объединяет явления, которые связаны с сознанием, с интеллектуальной и эмоционально-психической деятельностью человека (это язык, знания, уровень интеллектуального развития, творчество, эмоции, отношения, способы и формы общения людей).[6]

- Свое определенное развитие идея психологической культуры получила применительно к профессиональной подготовке и профессиональной деятельности специалиста.
- По мнению В.В. Семикина, психологическая культура – ни что иное, как «развитый механизм личностной саморегуляции, которая обеспечивает и эффективное, и безопасное, и гуманное взаимодействие с людьми»[15]. Это своеобразное личностное новообразование, которое отражает высокий уровень зрелости личности. «Психологическая грамотность» и «психологическая компетентность», соответственно, уровни развития («генезиса») психологической культуры. Изложенное, применительно к психологической культуре, может быть, на наш взгляд, в определенной степени применено к конфликтологической культуре личности. Предложенное нами понимание конфликта как проблемного взаимодействия субъектов общения непосредственно связано со спецификой разрешения конфликтов. Любой конфликт имеет в своей основе ту или иную проблему со свойственным ей противоречием. И если исходить из того, что, согласно Ф. Тромпенаарсу, культура – «это способ, посредством которого группы людей решают проблемы», то речь идет как раз именно о конфликтологической культуре личности в ситуации проблемного межличностного взаимодействия[14].
- Понятие «конфликтологическая культура специалиста» использует Н.В. Самсонова, отличая его от понятия «конфликтологическая культура личности».
- При этом «конфликтологическая культура личности» выражается в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные. Конфликтологической культуре специалиста свойственно усвоение и использование особых, профессионально ориентированных конфликтологических знаний, необходимых для восприятия профессиональных конфликтов и последующей реализации профессиональных функций в условиях профессионального конфликта. Под «конфликтологической культурой специалиста» Н.В.

Самсонова [16, с. 31] понимает качественную характеристику профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтной профессиональной среде. Конфликтологическая культура рассматривается Н.В. Самсоновой в качестве цели профессионального образования.

- При всей содержательности предложенной Н.В. Самсоновой модели формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки, следует отметить ряд обстоятельств, нуждающихся в доработке. К ним, в частности, относятся: узкое определение понятия «конфликтологическая культура», произвольный характер оснований модели конфликтологической культуры личности, составляющих ее блоков и их элементов; общее число психологических элементов конфликтологической культуры, представленных в модели Н.В. Самсоновой, составляет более 50, поэтому необходима более компактная диагностическая методика для определения уровня развития конфликтологической культуры, отсутствует учет различного рода контекстов, в которых протекает и которыми обуславливается конфликт, а также технологии обучения не носят целостного характера, не соотносятся с содержанием развиваемых компонентов конфликтологической культуры.
- Соглашаясь со значимостью развития конфликтологической культуры специалиста в процессе его профессиональной подготовки, нами были сформулированы и решены следующие задачи:
  1. Дано содержательное психологическое определение конфликтологической культуры личности.
  2. Выделены уровни конфликтологической подготовки специалиста.
  3. Выявлены и охарактеризованы базовые элементы конфликтологической культуры личности.
  4. Разработана методика диагностики уровня развития конфликтологической культуры личности.
- С нашей точки зрения, конфликтологическая культура личности – это интегративное качество, основывающееся на экзистенциально-гуманистических ценностях, включающее культуру мышления, культуру чувств, коммуникативную и поведенческую культуру, и проявляющееся в оптимальных, соответствующих контексту, стратегиях взаимодействия в конфликте, обеспечивающих конструктивное решение проблем.

Конфликтологическая культура личности являет собой высший уровень конфликтологической подготовки человека, которая, в свою очередь, включает также уровни конфликтологической грамотности и конфликтологической компетентности человека (рис 1).

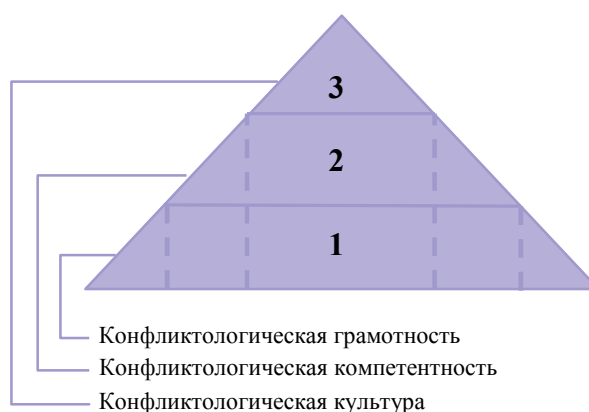


Рис. 1. Уровни конфликтологической подготовки личности

Конфликтологическая грамотность – это базовый уровень конфликтологической подготовки, проявляющийся в житейском интуитивном, а также вербализуемом опыте, мифологическом сознании личности, позволяющем конструктивно решать проблемы и противоречия, без особого осознания механизмов, лежащих в их основе.

Конфликтологическая компетентность – это система научных знаний о конфликте и умений управлять им, целенаправленно развиваемых в процессе специальной подготовки

применительно к ситуациям учебного и профессионального взаимодействия субъектов общения, а также организованной жизнедеятельности.

Конфликтологическая культура личности неоднородна по своему составу и включает в себя следующие компоненты: культуру мышления (КМ); культуру чувств (КЧ); коммуникативную культуру (КК); поведенческую культуру (ПК), базирующиеся, в свою очередь, на экзистенциально-гуманистических ценностях (ЭГЦ), составляющих культуру ценностно-смысловой сферы.

Содержание названных компонентов характеризуется следующими особенностями:

**Культура ценностно-смысловой сферы:** совокупность экзистенциально-гуманистических ценностей личности, обуславливающих личностный смысл конструктивного поведения человека в конфликте.

**Культура мышления:** способность рационально анализировать конфликтную ситуацию, на основе определенных теоретических знаний, формулировать суть проблемы, выделять главное и второстепенное, делать выводы, использовать их в своем поведении.

**Культура чувств:** способность воспринимать конструктивный и деструктивный характер своих переживаний и управлять ими, в частности, преодолевать деструктивные переживания – гнев, агрессию, страх, депрессию; способность проявлять оптимизм, сохранять спокойствие, уравновешенность, эмоциональную устойчивость в проблемных ситуациях, проявлять эмпатию, толерантность.

**Коммуникативная культура:** готовность и способность к диалогу, способность адекватно вербализовывать свои и чужие переживания, владение «я-сообщением», техниками «активного слушания», «ассертивного» общения и др.

**Поведенческая конфликтологическая культура:** способность реально действовать и решать проблемы таким образом, чтобы не допускать конфликта или его эскалации, управлять конфликтом на всех его этапах (включая профилактику, прогнозирование, предотвращение, диагностику, урегулирование/разрешение, контроль).

Предложенный состав компонентов конфликтологической культуры личности не является универсальным. Он может быть дополнен и пересмотрен.

К тому же, предложенные компоненты конфликтологической культуры соответствуют психологическим компонентам конфликта (когнитивный компонент, аффективный компонент, поведенческий компонент, мотивационный компонент).

Для диагностики уровня развития конфликтологической культуры личности нами была разработана тестовая методика, имеющая характер полярных характеристик. Методика содержит 12 пар полярных суждений, отражающих различные компоненты 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.

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 своей конфликтологической культуры.

#### **Литература:**

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 496 с.
3. Богданов Е.Н., Зызыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
4. Вербицкий А.А. Новая образовательная парадигма и контекстное обучение. – М.: Исследовательский центр проблемы качества подготовки специалистов, 1999. – 75 с.
5. Денисов О.И. Проблема конфликтологической компетентности руководителя. – М., 2000.
6. Дубровина И.В. О воспитании психологической культуры школьников // Вестник практической психологии образования. – №3. – 2006. – С. 43-47.
7. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации. – СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006. – 256 с.

8. *Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта. – М: Аспект-Пресс, 1995.
9. *Кашапов М.М.* Теория и практика решения конфликтных ситуаций. Учебное пособие /Под ред. проф. А.В.Карпова. – М.-Ярославль: Ремдер, 2003. – 183 с.
10. *Козырев Г.И.* Введение в конфликтологию. – М.: Гуманит.изд.центр ВЛАДОС, 2000. – 176 с.
11. *Леонов Н.И.* Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. Учеб. Пособие. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.
12. *Любимова Г.Ю.* Психология конфликта. – М.: Педагогическое общество России, 2004. – 160 с.
13. *Петровская Л.А.* Общение-компетентность-тренинг. Избранные труды. – М.: Смысл, 2007. – 687 с.
14. *Самсонова Н.В.* Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
15. *Семикин В.В.* Психологическая культура в образовании человека. – СПб.: СОЮЗ, 2002.
16. *Тромпенаарс Ф., Хампден-Гернер Ч.* Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса: Пер. с англ. – Мн.: ООО «Попурри», 2004.
17. *Хасан Б.И.* Конструктивная психология конфликта . – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.