

СПІВВІДНОШЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ ТА СХИЛЬНОСТІ ДО ПЕВНИХ СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

Проблема співвідношення комунікативних якостей особистості та схильності до певних стратегій поведінки в конфлікті є актуальною як у теоретичному, так і практичному аспектах [3; 5; 9 та ін.].

Актуальність дослідження визначається необхідністю підвищення ефективності спілкування між людьми, гармонізації відносин, пошуку шляхів вирішення конфліктних ситуацій.

На сьогодні ця проблема поступово переходить у міжпредметну та стає об'єктом пильної уваги соціології, педагогіки та інших галузей наукових знань [4; 6; 8 та ін.]. Так, аналізуючи психологію особистості (Л.П. Виговська; М.А. Амінов; М.В. Молоконов., 1995); соціальну психологію (Г.М. Андреева., 1994; О.О. Бодальов., 1994; М.М. Обозів., 1990; А.В. Петровський., 1992); психологію спілкування та інші напрями психології, найчастіше обговорюються питання щодо здібностей особистості, її комунікативних якостей, необхідних для спілкування (Б.Г. Ананьєв., 1980; В.А. Табунська., 2001; А.В. Батаршов., 2006 та ін.).

Практичність дослідження схильності людини до певної стратегії поведінки в конфліктній ситуації також визначається необхідністю вивчення конфліктів як явищ, які відіграють ключову роль у житті людей та суспільства [2; 6; 9 та ін.].

Як було зазначено вище, до проблем виникнення та ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів та пошуку згоди, виявляють великий інтерес професійні психологи, соціологи, політики, керівники, педагоги, соціальні працівники й інші фахівці, що пов'язані з проблемами взаємодії людей. Цей напрямок досліджень приваблює багатьох учених усього світу (А.Я. Анцупов, 2007; М.Р. Бітянова, 2008; Н.В. Гришина, 2004; Дж. Скотт, 1991 та ін.).

Узагальнюючи доступну нам літературу [1; 6; 8 та ін.] можна відмітити, що ця проблема визначається також вимогами практики. Так, уся практична психологія з її різноманітними сучасними формами роботи так або інакше пов'язана з проблемами психологічних труднощів людини, у тому числі впливів, що переживаються у вигляді конфліктів.

Особливу значущість у сучасній психології набуває дослідження впливу комунікативних якостей особистості на стратегії поведінки в конфлікті (Дж. Скотт., 1991; В.А. Табунська., 2001 та ін.). Однак проблема співвідношення комунікативних якостей особистості та схильності до певних стратегій поведінки в конфліктній ситуації є недостатньо розробленою.

Поза спілкуванням людське суспільство просто немислиме. Спілкування виступає в ньому як засіб цементування індивідів і разом з тим засіб розвитку самих цих індивідів. Як відомо, спілкування має три сторони свого прояву: комунікативну, інтерактивну й перцептивну.

Розглянемо кожну з них:

Перша, а саме *комунікативна* сторона спілкування проявляється через дії особистості, свідомо орієнтовані на семантичне їх сприйняття іншими людьми.

Друга, а саме *інтерактивна* сторона спілкування, є взаємодією людей один з одним у процесі міжособистісних відносин.

Третя, – *перцептивна* сторона спілкування проявляється через сприйняття й оцінку людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, груп, певних соціальних суспільств та ін.).

Треба відмітити, що комунікативні якості особистості визначаються як сукупність властивостей особистості, що характеризують її відношення до людей та забезпечують можливість становлення й підтримки контакту й взаєморозуміння між ними. Також треба зауважити, що комунікативні якості є головним компонентом ефективної взаємодії.

Комунікативна спрямованість особистості визначає характер взаємодії людини з довколишніми.

Разом з тим, товарицькість гіпотетично є взаємозалежною з комунікативними якостями особистості, тому що вхідні в товарицькість показники виконують функцію, що забезпечує успішність процесу спілкування.

Для ефективного спілкування людині необхідно розвивати емоційні здібності, які аналізують як соціально-психологічні властивості особистості, що формуються в процесі взаємодії людей. Крім того, вони також впливають на успішність спілкування, на діапазон труднощів, пережитих людиною.

Крім цього, можна також відмітити поняття толерантність, як інтегральної характеристики індивіда, що визначає його здатність у проблемних і кризових ситуаціях активно взаємодіяти із зовнішнім середовищем, з метою відновлення своєї нервово психічної рівноваги, успішної адаптації й розвитку позитивної взаємодії.

Також можна визначити комунікативну креативність, як складну властивість особистості, яка характеризує її творчий потенціал, що проявляється в процесі спілкування й забезпечує успішність рішення міжособистісних і соціальних завдань.

Треба визначити соціально-психологічний конфлікт, як вид відносин:

- міжособистісних, в основі яких полягають особистості й групи;
- міжгрупові, в основі яких розкриті об'єктивні протиріччя цілей, інтересів, думок учасників.

Як відомо, теоретична модель розвитку соціально-психологічного конфлікту проходить чотири стадії:

- виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- інциденту;
- конфліктні дії;
- результату.

Треба зазначити, що К.Томас виділяє наступні стратегії (стилі) регулювання конфліктів:

- суперництво;

- пристосування;
- компроміс;
- уникнення;
- співробітництво.

Так, вирішення конфлікту є спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії й рішення проблеми, що привела до зіткнення. Виникнення, розвиток і вирішення конфліктів обумовлені дією чотирьох груп факторів і причин: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних.

Позначка дослідження полягає в теоретичному вивченні та емпіричному обґрунтуванні специфіки комунікативних якостей осіб, в яких переважає схильність до різних стратегій поведінки в конфліктній ситуації.

Згідно з метою було визначено такі завдання дослідження:

1. Проаналізувати проблему в сучасній психологічній науці.
2. Розробити та провести надійні, валідні психодіагностичні методики, спрямовані на діагностику комплексу комунікативних якостей, а також схильності до певних стратегій поведінки в конфліктній ситуації.
3. Дослідити взаємозв'язки між показниками комунікативних якостей та схильності до певних стратегій поведінки в конфліктній ситуації.
4. Виявити специфіку комунікативних якостей в осіб, які є схильними до різних стратегій поведінки в конфліктній ситуації.
5. Провести емпіричне дослідження, та представити результати здобутих даних.

Експериментальне дослідження проводилося на базі Південноукраїнського державного педагогічного університету ім. К.Д.Ушинського. Всього в дослідженні взяли участь 52 студента віком від 19 до 20 років.

У роботі використовувалась система методів та процедур отримання даних, що включає: теоретичний аналіз літератури з обраної проблематики, бесіда, тестування, спостереження тощо.

У сучасній психологічній науці існує безліч методів дослідження проблеми співвідношення комунікативних якостей особистості та схильності до певних стратегій поведінки в конфлікті, які можна класифікувати.

По перше: це методики, що визначають рівні комунікативних якостей особистості. Останні діляться на дві групи: методики, за допомогою яких діагностують окремі комунікативні якості й методики, що визначають комплекс комунікативних якостей особистості;

По друге: методики, за допомогою яких визначають схильність особистості до конфлікту. За К. Томасом це п'ять засобів регулювання конфліктів: суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування й уникнення тощо.

З метою виявлення співвідносин комунікативних якостей особистості та схильності до певних стратегій поведінки в конфлікті, ми використовували в експериментальній частині дослідницький комплекс, до якого ввійшли три наступні методики:

- тест-опитувальник Л.П.Калінінського;
- методика визначення організаторських та комунікативних якостей особистості;
- методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К.Томаса (адаптація Н. В. Гришиної).

Треба зазначити, що статистична обробка даних здійснювалась за допомогою комп'ютерної програми SPSS V 10.0.5 for Windows, де метою математичного (кількісного) аналізу даних виступив пошук взаємозв'язків між показниками комунікативних якостей особистості та схильності до певних стратегій поведінки в конфлікті (кореляційний аналіз). Використання якісного аналізу даних (методів асів, профілів), дозволило вивчити специфіку комунікативних якостей осіб зі схильністю до різних стратегій поведінки в конфлікті.

Так, з урахуванням мети нашої статті, за результатами дослідження, нами було встановлено, що:

- вибір стратегії виходу з конфліктної ситуації залежить від різних факторів, особливо від особистісних здатностей, у тому числі й від комунікативних якостей особистості;
- обрані нами методики (методика визначення організаторських і комунікативних якостей Л. П. Калінінського й методика схильності особистості до конфліктного поведіння К. Томаса) дозволили визначити співвідношення комунікативних якостей особистості зі стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях.

За результатами кореляційного аналізу був вивчений характер взаємозв'язків між показниками комунікативних якостей і показниками схильності до певних стратегій прояву у конфліктних ситуаціях.

За результатами якісного аналізу була виявлена специфіка комунікативних якостей в осіб, схильних до певних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, так , наприклад :

- для групи осіб випробовуваних, схильних до пристосування в конфліктних ситуаціях, характерні такі яскраво виражені комунікативні якості, як поступовість, залежність й психологічний такт; зафіксовано, що у випробовуваних не виражені: спрямованість, діловитість, домінування, упевненість у собі, вимогливість і впертість;
- для представників групи осіб, схильних до уникнення, характерним є наступне: спрямованість і діловитість взагалі не виражені; низький рівень упевненості психологічного такту й чуйності.

Разом з тим, при цьому яскраво виражене домінування:

- для групи осіб випробовуваних, схильних до уникнення – пристосування. Виявлені наступні рівні комунікативних якостей: не виражені рівні спрямованості, домінування, упевненість, упертість, вимогливість; спостерігається також низький рівень діловитості. Разом з тим яскраво виражений рівень поступовості й високий рівень психологічного такту;

- у представників групи осіб, схильних до компромісу – уникненню, яскраво виражені поступовість і залежність; не виражені впевненість й впертість, а також слабко виражені такі комунікативні якості, як спрямованість, вимогливість, психологічний такт;

- у представників групи осіб, схильних до співробітництва – пристосуванню значно виражений рівень спрямованості, середній рівень виразності діловитості, упевненості, психологічного такту й чуйності, у цих же представників не виражений рівень вимогливості, залежності й слабко виражене домінування;

- у групи випробовуваних, схильних до компромісу – пристосуванню виявлений високий рівень спрямованості й середній рівень вимогливості; низький рівень діловитості, домінування, упевненості, психологічного такту й чуйності; разом з тим не виражені такі якості, як упертість, поступливість і залежність.

Відповідно до мети дослідження, розробка даної проблеми проводилася двома напрямками:

- з одного боку, вивчався зв'язок стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях з комунікативними якостями особистості;
- з іншого боку, співвідношення комунікативних якостей особистості зі стратегіями поведінки в конфліктній ситуації.

Слід зазначити, що аналіз сучасних робіт, щодо дослідної проблеми показав спрямованість існуючих досліджень, в основному, або на вивчення комунікативних якостей особистості, або на вивчення й пошук стратегій поведінки в конфліктній ситуації й виходу з неї.

Як показують інші дослідження, результат кореляційного аналізу між стратегіями поведінки в конфліктній ситуації й комунікативних якостях особистості вказує на зв'язок, як між стратегіями поведінки в конфліктній ситуації з усім рядом комунікативних якостей, так і всього ряду комунікативних якостей зі стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях. Значимі коефіцієнти кореляції між показниками комунікативних якостей і стратегіями поведінки в конфліктах представлені в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Таблиця коефіцієнтів кореляційних зв'язків між показниками комунікативних якостей і стратегіями поведінки в конфліктах

	Спрямов.	Ді- лов.	До- мінув.	Упевн.	Вимогл.	Упертість	Поступлив.	За виснув.	Псих. такт	Чуйність
Суперництво			458**		517**	538**	-506**		-437**	-607**
Співробітництво	304*									
Уникнення	-320*	- 374**								
Пристосування			-400**		-388**				324*	332*

Примітка: тут і в наступних таблицях нулі й коми опущені;
р " 0,01**, *р " 0,05; n = 52.

Як ми бачимо з поданої вище таблиці 1, така стратегія поведінки в конфлікті як суперництво, значимо позитивно корелює з такими комунікативними якостями як домінування, вимогливість і впертість (р " 0,01**), а також виявлені значимі негативні кореляційні зв'язки суперництва з поступливістю й чуйністю (р " 0,05*).

Разом з тим, така стратегія поведінки в конфлікті, як співробітництво значимо позитивно корелює зі спрямованістю (р " 0,01**).

Між уникненням, як стратегією поведінки в конфліктах і таких комунікативних якостях як спрямованість і діловитість виявлені значимі негативні кореляційні зв'язки (р " 0,05**).

Крім цього, така стратегія поведінки в конфліктах, як пристосування значимо позитивно корелює із психологічним тактом й чуйністю (р " 0,01**). Разом з тим, виявлені значимі негативні кореляційні зв'язки з домінуванням і впертістю (р " 0,05*).

З метою виявлення дослідної проблеми, нами були побудовані профілі комунікативних якостей особистості випробуваних. Попередньо за допомогою методу "асів" були відібрані випробувані з високим рівнем схильності (результат вище 75 процентилів) до одних стратегій поведінки, при дуже низьких показниках (результат нижче 25 процентилів) до інших стратегій.

Також треба відмітити, що використання якісного аналізу (методів "асів" і "профілів") дозволило виділити шість стратегій поведінки в конфліктній ситуації, кращих для даних груп випробуваних (перевага стратегій поведінки в конфлікті представлена в таблиці 1.2 у відсотковому вираженні).

Таблиця 1.2

Представленість кращих стратегій поведінки в конфлікті у вибірці студентів (n = 47)

Стратегії поведінки в конфлікті	%
Моностратегії:	
пристосування	4
уникнення	8
Комбіновані:	
компроміс - пристосування	4
співробітництво - пристосування	8
компроміс уникнення	4
уникнення - пристосування	4

Слід зазначити, що при вивченні профілів даних стратегій були виявлені рівні виразності кожної

комунікативної якості особистості в певній з виділених стратегій поведінки. Також, визначені значимі розходження по виразності кожної комунікативної якості в різних стратегіях поведінки в конфліктній ситуації. Аналіз профілів стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях дозволив описати психологічні портрети групи осіб випробуваних, схильних до однієї або двох певних стратегій поведінки.

Відповідно до основного завдання нашої роботи, особливий інтерес викликали співвідношення комунікативних якостей особистості зі стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях. Але проблема співвідношення комунікативних якостей зі стратегіями поведінки в конфліктній ситуації вивчена не до кінця й немає чіткого подання про

співвідношення й залежність.

В цілому результати дослідження дозволяють зробити наступні висновки.

По перше – теоретико-емпіричні дослідження комунікативних якостей і їхнього співвідношення зі стратегіями поведінки в конфліктній ситуації показало існування значимих зв'язків між стратегією поведінки в конфліктній ситуації та комунікативних якостей.

По друге – за допомогою якісного аналізу (методу "профілів") вивчена специфіка комунікативних якостей особистості в представників груп з високим і низьким рівнями їхньої виразності, а також їхнє співвідношення зі стратегіями поведінки в конфліктній ситуації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М., 1994. – 286 с.
2. Батаршов О.В. Диагностика способностей к общению / О.В. Батаршов. – СПб., 2006. – 176 с.
3. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. – М., 1978. – 309 с.
4. Генковска В.М. Особенности саморегуляции как формы психической устойчивости личности в стрессовых ситуациях: автореф. дис. на соиск. ученой степени канд. психол. наук / В.М. Генковска. – М., 1990. – 18 с.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб., 2001. – С. 400.
6. Каган М.С. Свет общения. Проблемы межсубъективных отношений / М.С. Каган. – М., 1988. – 386 с.
7. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения. Теория. Методы. Диагностика. Корреляция / В.А. Лабунская. – М., 2001. – 282.
8. Молоканов М.В. Двухмерное пространство моделей коммуникативного взаимодействия М.В. Молоканов // Вопросы психологии. – 1995. – № 5. – С. 13-21.
9. Рубинштейн С. Л. Теоретические вопросы психологии и проблема личности / С. Л. Рубинштейн // Психология личности. – М., 1982. – 512 с.
10. Саннікова О.П. Феноменологія особистості / О.П. Саннікова. – Одеса, 2003. – 256 с.

Подано до редакції 18.05.09

РЕЗЮМЕ

В статье исследовано взаимодействие коммуникативных качеств личности со стратегиями поведения в конфликтных ситуациях, раскрыта связь как между стратегиями поведения в конфликтных ситуациях со всем рядом коммуникативных качеств, так и наоборот.

РЕЗЮМЕ

У статті досліджені взаємозв'язок комунікативних якостей особистості зі стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях, розкриті зв'язки, як між стратегіями поведінки у конфліктній ситуації з усім рядом комунікативних якостей, так і всього ряду комунікативних якостей зі стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях.

SUMMARY

The article investigates interrelation between personal communicative features and strategies of behaviour in conflict situations; reveals the links both between the behavioural strategies in conflict situations with all set of communicative features, and the whole set of communicative features with the behavioural strategies in conflict situations.

Ключевые слова: коммуникативные качества, соперничество, сотрудничество, компромисс, социально-психологический конфликт.

Ключові слова: комунікативні якості, суперництво, співробітництво, компроміс, соціально-психологічний конфлікт.

Keywords: communicative features, rivalry, cooperation, compromise, social and psychological conflict.
