

ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.923

Г.А. ПАЛЬМ, Г.А. МОРОЗ

Дніпропетровський університет економіки та права імені Альфреда Нобеля

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ І ОСОБИСТІСНІ ОСОБЛИВОСТІ КЕРІВНИКА В УМОВАХ КОНКУРЕНТНОГО СЕРЕДОВИЩА

У статті аналізується проблема управління конфліктами в організації в сучасних ринкових умовах, конкретизується поняття конфліктологічної компетентності керівника та наводяться результати емпіричного дослідження зв'язку рівня конфліктологічної компетентності з особливостями особистості керівника.

Ключові слова: конфлікт, управління конфліктами в організації, конфліктологічна компетентність керівника.

Вступ. Одним з важливих напрямів діяльності керівника є управління конфліктами в організації. Від конфліктологічної компетентності керівника значною мірою залежить загальний успіх його діяльності та ефективність організації в цілому. Особливого значення проблема формування конфліктологічної компетентності керівника набуває в умовах ринкових відносин, конкурентного середовища. За таких умов посилюється протистояння людських інтересів, пов'язаних з обмеженістю ресурсів (природних, соціальних, психологічних), та значно зростає психо-емоційне напруження, що прямо впливає на ступінь гостроти виникаючих конфліктів.

Сучасне розуміння конфліктів базується на кількох положеннях:

1. Конфлікт – це нормально.
2. Конфлікт – це не обов'язково погано.
3. Конфлікт – це може бути добре.
4. Конфлікт – це те, з чим можна працювати [4].

Конфлікти в організації сигналізують про наявність проблем та протиріч, якщо конфлікт розв'язується конструктивно, це приводить до позитивних змін, тобто до підвищення рівня адаптивних можливостей системи, її життєстійкості. Робота з конфліктом має відбуватися таким чином, щоб знизити його негативні наслідки та підвищити позитивний ефект. Таке сприйняття конфлікту дає можливість використовувати його як інструмент впливу на розвиток організації через зміну її культури і структури і створення тим самим умов для найбільш ефективної роботи колективу та досягнення організаційних цілей.

Аналіз останніх досліджень. Сьогодні в літературі не існує єдиного розуміння поняття «конфліктологічна компетентність». Так, В.Г. Зазикін визначає її як «когнітивно-регуляторну підсистему професійно значущого боку особистості, яка містить відповідні спеціальні знання та уміння» [2, с. 20]. З цього визначення зрозуміло, що конфліктологічна компетентність – це певні знання та уміння, але не зрозуміло, які саме. І.М. Кондаков вживає для позначення аналізованого феномену поняття «компетентність у вирішенні конфліктів», «компетентність керівника у конфліктних ситуаціях», яку розуміє як важливу професійну якість керівника, що полягає в здатності взаємодіяти з іншими людьми в умовах конфлік-

ту та приймати адекватні рішення [6, с. 135]. Найбільш повно поняття «управління конфліктами в організації» та пов'язане з ним поняття конфліктологічної компетентності керівника розглядає С.М. Ємельянов [5]. На його думку, управління конфліктом – «цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на процес його динаміки в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої належить цей конфлікт» [5, с. 46].

Виклад основного матеріалу. Виходячи з вищевикладеного, управління конфліктом передбачає такі етапи:

- прогнозування конфліктів та оцінка їх функціональної спрямованості;
- попередження або стимулювання конфлікту;
- регулювання конфлікту;
- вирішення конфлікту.

Сукупність знань, умінь і навичок керівника, які дозволяють йому успішно вирішувати завдання з управління конфліктами, і становлять зміст його конфліктологічної компетентності. Конфліктологічна компетентність керівника має формуватися в процесі професійної підготовки.

На нашу думку, переліку конкретних знань, умінь і навичок недостатньо для визначення поняття «конфліктологічна компетентність». Компетентність у будь-якій сфері – це здатність вирішувати певний клас професійних завдань. Така здатність вимагає від людини не тільки відповідних знань і навичок, але й певних особистісних рис, які пов'язані з можливістю й готовністю до їх застосування. Тому до структури конфліктологічної компетентності необхідно включити деякі особистісні риси, які можуть сприяти адекватній поведінці в ситуації конфлікту та прийняттю виважених управлінських рішень. З метою вивчення того, які саме особистісні риси пов'язані з конфліктологічною компетентністю керівника, нами було організоване спеціальне дослідження.

У дослідженні взяли участь 19 керівників організацій або структурних підрозділів організацій та підпорядковані їм групи співробітників (усього 197 осіб). На цій вибірці розглядалася основна гіпотеза: особистісні особливості керівників з різними рівнями конфліктологічної компетентності будуть значущо різними. Також ми перевіряли допоміжну гіпотезу: рівні конфліктності в групах, керівниками яких є особи з різними рівнями конфліктологічної компетентності, будуть значущо різними.

Як модель рис особистості ми обрали «Велику п'ятірку», згідно з якою виділяють 5 великих факторів особистості:

- нейротизм/емоційна стабільність – рівень чутливості людини до стресогенних ситуацій;
- екстраверсія/інтроверсія – спрямованість людини на зовнішній або внутрішній світ;
- відкритість досвіду – готовність до сприймання будь-якого виду знань;
- схильність (готовність) до згоди – ступінь соціоцентризму людини;
- свідомість (сумлінність) – ступінь свідомого контролю з боку суб'єкта за своєю поведінкою та діяльністю.

Дослідження проводилося в три етапи.

На першому етапі шляхом стороннього спостереження в природних умовах була виявлена напруженість у відносинах у деяких групах і відсутність напруженості в інших.

На другому етапі проведено тестування, в рамках якого застосовувалися три методики. Для визначення рівня конфліктності в групі – модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів А.Я. Анцупова [1, с. 156–165]. Діагностика рівня конфліктологічної компетентності керівників проводилася за допомогою розробленого нами опитувальника. Визначення особистісних рис керівників проводилося за допомогою компактної шкали «Локатор великої п'ятірки» (The Big Five Locator) створеної Дж. Ховардом, П. Медіною і Ж. Ховардом (адаптація Л.Ф. Бурлачука і Д.К. Корольова). Її автори поставили перед собою завдання створення такого діагностичного інструменту, який міг би використовуватися в ситуаціях, що потребують швидкої оцінки загальної структури особистості [3, с. 126–134].

На третьому етапі проводилася обробка та інтерпретація результатів.

За результатами дослідження виділено 7 груп, в яких підлеглі оцінювали рівень конфліктологічної компетентності своїх керівників як середній (А група керівників); 12 груп, в яких підлеглі оцінювали рівень конфліктологічної компетентності своїх керівників як висо-

кий (Б група керівників). Отримані результати ми піддали статистичному аналізу для визначення достовірності відмінностей у рівнях досліджуваних ознак. Методом аналізу для визначення достовірності відмінностей у рівнях конфліктологічної компетентності керівників груп А та Б був обраний t-критерій Стьюдента. За результатами аналізу ми можемо стверджувати, що відмінності в рівнях конфліктологічної компетентності керівників груп А та Б є статистично значущими та достовірними.

Методом аналізу для визначення достовірності відмінностей у рівнях конфліктності між групами, керованими А-керівниками та Б-керівниками, ми обрали U-критерій Манна-Уїтні. Спираючись на його результати, ми можемо стверджувати, що відмінності в рівнях конфліктності між групами, керованими А-керівниками та Б-керівниками, є статистично значущими та достовірними. Отже, наша допоміжна гіпотеза, що рівні конфліктності в групах, керівниками яких є особи з різними рівнями конфліктологічної компетентності, будуть значущо різними, підтвердилась.

Методом аналізу для визначення достовірності відмінностей за рівнями особистісних чинників між А та Б групами керівників ми також обрали U-критерій Манна-Уїтні. Спираючись на результати аналізу, ми можемо стверджувати, що для груп керівників А та Б існують достовірні відмінності за рівнями особистісних чинників «схильність до згоди», «відкритість досвіду» (зона значущості $p \leq 0,01$), менш значущі відмінності за рівнем особистісного чинника «емоційна стабільність – нейротизм» (зона значущості $p \leq 0,05$), а чинники «екстраверсія-інтроверсія» та «свідомість» не мають статистично значущих відмінностей.

Висновки. Таким чином, з результатів дослідження можна зробити такі висновки:

1. У групах, у керівників яких рівень конфліктологічної компетентності більш низький, рівень конфліктності вищий, ніж рівень конфліктності в групах, у керівників яких вищий рівень конфліктологічної компетентності.

2. В особистісних особливостях керівників груп А та Б ми виявили відмінності, які наведено в табл. 1.

3. Гіпотеза, що особистісні особливості керівників з різними рівнями конфліктологічної компетентності будуть значущо різними підтвердилась для чинників «схильність до згоди», «відкритість досвіду», «емоційна стабільність – нейротизм» і не підтвердилась для чинників «екстраверсія-інтроверсія» та «свідомість».

Таблиця 1

Особистісні риси керівників з різним рівнем конфліктологічної компетентності

Група А (середній рівень конфліктологічної компетентності)	Група Б (високий рівень конфліктологічної компетентності)
Високий рівень свідомості	Високий рівень свідомості
Середній рівень відкритості досвіду	Високий рівень відкритості досвіду
Середній рівень емоційної стабільності	Середній рівень емоційної стабільності, але вищий, ніж у групі А
Середній рівень схильності до згоди	Високий рівень схильності до згоди
Високий рівень екстраверсії	Високий рівень екстраверсії

Таким чином, можна стверджувати, що конфліктологічна компетентність керівника перш за все пов'язана з такими особистісними рисами, як відкритість досвіду, емоційна стабільність та схильність до згоди.

Проведене дослідження дозволяє розширити поняття конфліктологічної компетентності керівника. Під конфліктологічною компетентністю ми будемо розуміти сукупність особистісних рис, знань, навичок та вмінь, які обумовлюють здатність керівника вирішувати завдання з управління конфліктами в організації. Ми вважаємо, що акцентування ролі особистісних рис у структурі конфліктологічної компетентності дозволяє окреслити шляхи її формування. Крім сукупності знань про конфлікт, навичок раціональної поведінки в конфлікті, умінь управління конфліктом, якими має володіти керівник, необхідним є спеціальний розвиток зазначених якостей особистості. Досягти цього можна шляхом спеціальної розробки тренінгових програм, які поєднували б елементи соціально-психологічного тренінгу з тренінгом особистісного зростання. Як вже зазначалося, в умовах конкурентного се-

редовища конфліктологічна компетентність керівника стає однією з найважливіших умов «виживання» організації.

Список використаної літератури

1. Анцупов А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 520 с.
2. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте: учебное пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
3. Бурлачук Л.Ф. Адаптация опросника для диагностики пяти факторов личности / Л.Ф. Бурлачук, Д.Н. Королев // Вопросы психологии. – 2000. – № 1. – С. 126–134.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с. – (серия «Мастера психологии»).
5. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организации: учебное пособие / С.М. Емельянов. – СПб.: Авалон: Азбука-классик, 2006. – 256 с.
6. Кондаков И.М. Самооценка компетентности в разрешении конфликтов руководителями среднего звена / И.М. Кондаков // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19. – № 1. – С. 135–143.

В статье анализируется проблема управления конфликтами в организации в современных рыночных условиях, конкретизируется понятие конфликтологической компетентности руководителя и приводятся результаты эмпирического исследования связи уровня конфликтологической компетентности с особенностями личности руководителя.

Ключевые слова: конфликт, управление конфликтом в организации, конфликтологическая компетентность руководителя.

The article analyzes conflict management in organizations in modern market conditions. The concept of manager's conflictological competence is made more concrete and the results of empirical research on correlation of the level of conflictological competence with the personality features of a manager are given.

Key words: conflict, conflict management in organizations, the manager's conflictological competence.

Надійшло до редакції 8.02.2011.