



2016, том 18 [11]

УДК 159.942.2:316.485.6

## К ВОПРОСУ О ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ГОТОВНОСТИ СТУДЕНТОВ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Л.И. Березовская*

*Мукачевский государственный университет  
Мукачево, Закарпатская обл., Украина*

**Аннотация.** В статье рассмотрено психологическую готовность студентов к разрешению конфликтов в профессиональной деятельности. Проанализировано научные подходы к пониманию психологической готовности студентов к разрешению конфликтов, которые возможны в будущей профессиональной деятельности. Раскрыто психологическую готовность как на личностном (предусматривает изучение готовности как комплекса интегрированных, но разнородных свойств, что различаются по месту и функциям в регуляции деятельности), так и на функциональном (выявления процессуальных качеств, непосредственно значимых для деятельности) уровнях. Представлена и проанализирована структура готовности личности к разрешению конфликтов, состоящая из мотивационного, когнитивного, операционного, эмоционального и коммуникативного компонентов.

**Ключевые слова:** психологическая готовность, компоненты, студенты, разрешение конфликтов, конфликт в профессиональной деятельности.

Важнейшей задачей современной высшей школы является подготовка компетентного, гибкого, конкурентоспособного специалиста, который способен достигать поставленных целей в профессиональной деятельности в условиях изменчивости, повышенной конфликтности современного общества, быть готовым к разрешению конфликтов, которые могут возникать в процессе будущей профессиональной деятельности.

Готовность личности к разрешению конфликтов в профессиональной деятельности освещалась отечественными и зарубежными учеными. Так, например готовность управленцев к решению конфликтов изучали А. Бондарчук, Т. Дзюба, Л. Карамушка, Н. Коломинский и др.; конфликтологическую культуру специалиста — Н. Самсонова; готовность учителя к решению конфликтных си-

туаций в педагогическом процессе — Г. Болтунова; психолого-педагогические условия готовности военных специалистов к решению конфликтных ситуаций — И. Устинов и др. Немало работ посвящено исследованию этих вопросов в студенческом возрасте в процессе их подготовки к профессиональной деятельности. К ним относятся такие как формирование готовности будущего специалиста к решению профессиональных конфликтов (С. Дринк, С. Емельянов, Н. Пидбуцкая, Н. Самсонова и др.); конфликтологической готовности курсантов (М. Козяр, С. Чистяков и др.); готовности будущих участковых инспекторов милиции к решению конфликтных ситуаций во время обучения в вузе МВД Украины (В. Лазарева); дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач (С. Дринк) и др.

~ 105 ~

Издание зарегистрировано в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор). Свидетельство о регистрации СМИ ПИ ЭЛ № ФС77-50518  
Журнал представлен в НАУЧНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ БИБЛИОТЕКЕ (НЭБ) — головном исполнителе проекта по созданию Российского индекса научного цитирования (РИНЦ)



Анализ литературы показал, что ученые по-разному трактуют понятие «готовность», что обуславливалось как спецификой структуры деятельности, что изучается в конкретном случае, так и расхождением теоретических подходов психологов и педагогов к исследуемой проблематике. Так, рядом авторов рассматривалась готовность к деятельности на личностном уровне, а другими — на функциональном. На личностном уровне предусматривается изучение готовности как комплекса интегрированных, но разнородных свойств, что различаются по месту и функциям в регуляции деятельности, а на функциональном уровне — через выявление процессуальных качеств, непосредственно значимых для деятельности.

А. Анцупов, А. Шипилов [1], Г.В. Ложкин [2] категорию «готовность к разрешению конфликтных ситуаций» определяют как психологическое образование, что предопределяет особенности профессионального поведения и деятельности в ситуации конфликта. Созвучным есть понимание готовности к разрешению конфликтов И. Холковской [3], которая рассматривает его как умение занимать конструктивную позицию в профессиональной деятельности в условиях развертывания конфликтной ситуации, стремлении придерживаться установок и правил диалогического общения, умения реализовать все этапы руководства конфликтными ситуациями. А. Степаненко [4] — как составляющую профессиональной готовности, включая совокупность ценностей, личностных качеств, мотивации на бесконфликтное взаимодействие, а также конфликтологические знания, умения и навыки, позволяющие конструктивно строить свою профессиональную деятельность в ситуации конфликта.

Рядом ученых исследовалась готовность студентов к разрешению конфликтов в будущей профессиональной деятельности. Так, Е. Варлакова [5] считает, что готовность студентов-психологов к разрешению конфликтов в профессиональной деятельности — это устойчивая система профессионально важных качеств личности, ее опыт, знания, навыки, умения, которые необходимы как для конструктивного разрешения конфликтов в жизнедеятельности клиентов, так и во взаимодействии психолога с клиентом. В. Лазарева [6] в будущих участковых инспекторов МВД как це-

лостное качество личности, которое есть ее эмоционально-волевая мобилизованность в момент включения в ситуацию конфликтного характера. Я.В. Довгополова [7] у будущих преподавателей рассматривает как интегративное качество личности, что характеризуется наличием потребности личности в бесконфликтном взаимодействии при выполнении профессиональных функций и осознанным стремлением и направленностью на ее организацию; высоким уровнем овладения конфликтологическими знаниями; сформированными умениями предупреждения конфликтов, эмоционального интеллекта и рефлексии.

Некоторые исследователи психологическую готовность к разрешению конфликтов изучают в качестве конфликтологической готовности. Как утверждает А. Дзяна [8], конфликтологическая готовность будущих специалистов сферы обслуживания заключается в способности разрешать конфликты в профессиональной среде, умении понимать конфликт и управлять им, оценивать конфликтную ситуацию и прогнозировать ее последствия, диагностировать на начальной стадии возникновения конфликта, предупреждать его или разрешать конструктивным способом. А. Скок [9] в том случае, если человек смог осознать и принять толерантность как ценность, позволяющую жить с другими нормами и ценностями, которые помогают ему в дальнейшем занимать такую позицию, которая обуславливает конструктивный выход из конфликтной ситуации. В.А. Семиченко [10] считает, что конфликтологическая компетентность связывается как с результатами деятельности, так и с конкретной деятельностью — решение конкретных проблем. Компетентность при этом определяется как результативность сформулированных и решенных субъектом проблемных задач в определенной сфере деятельности. Основным показателем результативности разрешения конфликтной ситуации служит качество устраненных субъектом противоречий.

Психологическая готовность личности к разрешению конфликтов в профессиональной деятельности является интегральным, сложным образованием, и имеет свои составляющие. Так, Г.В. Ложкин [2] отмечает, что она включает мотивационно-ценностный, когнитивный и операционно-исполнительский блоки. Мотивационно-цен-





ностный блок готовности к разрешению конфликтов представляет собой широкую гамму гуманистических установок и профессионально обусловленных личностных качеств: наблюдательность, справедливость, доброжелательность, выдержку, терпимость, самообладание, объективность и беспристрастность, интуицию, профессионализм. Когнитивный блок предполагает знание фундаментальных положений человековедения, закономерностей анатомо-физиологического и психического развития различных возрастных групп, методики комплексного изучения личности, причин возникновения конфликтов, методов и приемов диагностики конфликтных ситуаций, способов коррекции и разрешения конфликтов. Операционно-исполнительский блок предполагает умение соблюдать права и свободы человека, предусмотреть и предупредить конфликты, осуществлять диагностику и коррекцию девиантного поведения, анализировать природу конфликтов и находить адекватную инструментальную их преодоления.

Другие исследователи отмечают, что психологическая готовность к решению конфликтов в профессиональной деятельности имеет немного иную структуру. В неё входят мотивационная, когнитивная, операционная, эмоциональная и коммуникативная составляющие. Рассмотрим несколько подробнее каждую из них.

Мотивационная составляющая представляет собой совокупность мотивов, что обеспечивают устойчивое стремление личности к конструктивному разрешению конфликтов. Эти мотивы по своему содержанию могут быть связаны через систему отношений к конфликтам (отношение к конфликтам в целом, отношение к конфликтам в профессиональной деятельности, отношение к готовности разрешать конфликты).

Когнитивная составляющая — это совокупность знаний, которые необходимы для осуществления успешного, конструктивного разрешения конфликтов, прежде всего знания по конфликтологии.

Операционная составляющая готовности представляет собой комплекс умений и навыков, обеспечивающих конструктивное разрешение конфликтов (или, по крайней мере, свести к минимуму деструктивных последствий конфликта) как в жизнедеятельности, так и в непосредственном взаимодействии с ним.

Коммуникативная составляющая обеспечивает коммуникативную толерантность в процессе работы с людьми, а именно — принятие индивидуальности, отсутствие оценочных высказываний в их адрес, терпимость к их дискомфортным состояниям, сглаживание неприятных моментов в общении в случае столкновения с некоммуникабельными качествами. А также способность адекватно использовать и распознавать сигналы невербальной речи в общении, соблюдать правила работы с конфликтогенами при контакте.

Эмоциональная составляющая отражает эмоциональное состояние, уровень, характер возбудимости психики и ее влияние на процесс взаимодействия в ситуации разрешения конфликтов. Обеспечивается эмоциональной зрелостью личностью и отсутствием у нее эмоциональных барьеров в общении через умение управлять своими эмоциями, адекватно проявлять их, сближаясь с людьми на эмоциональной основе, проявлять эмпатию и преимущественно позитивный настрой во взаимодействии [2; 5].

Указанные структурные составляющие готовности личности тесно переплетены между собой и только в целостности могут обеспечить успешное разрешение конфликтов в профессиональной деятельности. Представленность только одного из компонентов значительно ограничивает возможности конструктивно разрешать конфликты.

Эффективность выполнения любого вида деятельности личности в значительной степени зависит от сформированности у нее определенных психологических качеств, к которым, в частности, относится и готовность разрешать конфликты. Готовность к разрешению конфликтов предполагает психологически грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях, которые предусматривают оптимизацию взаимодействия в конфликте, недопустимости втягивания в его эскалацию, сосредоточение усилий на конструктивном разрешении конфликта.

Таким образом, выполненный нами теоретический анализ позволяет сделать следующие обобщения.

Разное толкование понятия «готовность» обусловлено как спецификой структуры деятельности, что изучается в конкретном случае, так и расхождением теоретических подходов психологов и педагогов к исследуемой проблематике.





Психологическая готовность к разрешению конфликтов в профессиональной деятельности — это интегральное психологическое образование, что создает субъективные предпосылки профессионального поведения и деятельности в ситуации конфликта.

Готовность к разрешению конфликтов имеет свою структуру: мотивационную, когнитивную, операционную, эмоциональную и коммуникативную составляющие. Структурные составляющие готовности личности тесно переплетены между собой и только в целостности могут обеспечить успешное разрешение конфликтов. Представленность только одного из компонентов значительно ограничивает возможности конструктивно разрешать конфликты.

Дальнейшие наши исследования видим в эмпирическом изучении компонентов психологической готовности к разрешению конфликтов у студентов, а также практической разработке способов разрешения конфликтов в процессе профессиональной деятельности.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. 2-е изд., стереотип. К.: МАУП, 2002.
3. Холковська І. Принцип управління-самоуправління у формуванні готовності майбутніх учителів до по-

передження і розв'язання конфліктів // Проблеми підготовки сучасного вчителя 2013. № 8 (ч. 2). С. 201—206.

4. Степаненко О.І. Формування готовності викладачів вищих навчальних закладів МВС України до попередження і розв'язання професійних конфліктів: автореф. дис. ... канд. пед. наук. К., 2012.

5. Варлакова Є.О. Формування готовності майбутніх практичних психологів до розв'язання міжособистісних конфліктів: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2011.

6. Лазарева В.В. Формування готовності майбутніх дільничних інспекторів МВС до розв'язання конфліктних ситуацій у процесі фахової підготовки: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Тернопіль, 2013.

7. Довгополова Я.В. Теоретичні та практичні підходи до проблеми формування готовності майбутніх викладачів до розв'язання конфлікту // Вісник Харківського національного ун-ту ім. В.Н. Каразіна. 2015. № 1155. С. 199—204.

8. Дзяна О.С. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці: дис. ... канд. пед. наук. Вінниця, 2012.

9. Скок А.Г. Толерантність як чинник психологічної готовності майбутніх фахівців соціальної сфери до попередження конфліктів у професійній діяльності // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України, 2013. Том. I. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. Вип. 39. С. 148—152.

10. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Психологічна структура педагогічної діяльності: навч. посібник. К., 2001.

## TOWARDS PSYCHOLOGICAL READINESS OF STUDENTS TO THE CONFLICTS SOLVING IN PROFESSIONAL ACTIVITY

*L.I. Berezovskaya*

*Mukachevo State University*

*Mukachevo, Transcarpathian region, Ukraine*

**Annotation.** In this article, psychological readiness of students to the professional conflicts solving is considering. Are analyzed scientific attitudes to understanding the psychological readiness of students to conflicts solving, which are possible in the future professional activity. Is revealed the psychological readiness as on the personal (it anticipates study of the readiness as complex of the integrated, but mixed qualities, which differ by place and functions in the activity regulation), so on the functional (occurrence of the processual qualities, directly meaningful for activity) levels. Is represented the structure of personality readiness to the conflict solving, which is composed of motivational, cognitive, operating, emotional and communicative components.

**Key words:** psychological readiness, components, students, conflicts solving, conflict in the professional activity.



## REFERENCES

1. Ancupov A.YA., Shipilov A.I. *Konfliktologiya: uchebnyk dlya vuzov*. Moscow, Yuniti, 1999.
2. Lozhkin G.V., Povyakel' N.I. *Prakticheskaya psihologiya konflikta: Ucheb. posobie*. 2-e izd., stereotip. Kyiv, MAUP, 2002.
3. Kholkovs'ka I. Pryntsyp upravlinnya-samoupravlinnya u formuvanni hotovnosti maybutnikh uchyteliv do poperedzhennya i rozv'yazannya konfliktiv. *Problemy pidhotovky suchasnoho vchytelya*, 2013, no. 8 (ch. 2), pp. 201—206.
4. Stepanenko O.I. Formuvannya hotovnosti vykladachiv vyshchych navchal'nykh zakladiv MVS Ukrayiny do poperedzhennya i rozv'yazannya profesiynykh konfliktiv: avtoref. dys. ... kand. ped. nauk. Kyiv, 2012.
5. Varlakova Ye.O. Formuvannya hotovnosti maybutnikh praktychnykh psykholohiv do rozv'yazannya mizh-osobystisnykh konfliktiv: avtoref. dys. ... kand. psykol. nauk. Kyiv, 2011. 21 s.
6. Lazaryeva V.V. Formuvannya hotovnosti maybutnikh dil'nychnykh inspektoriv MVS do rozv'yazannya konfliktnykh sytuatsiy u protsesi fakhovoyi pidhotovky: avtoref. dys. ... kand. ped. nauk. Ternopil', 2013.
7. Dovhopolova Ya.V. Teoretychni ta praktychni pidkhody do problemy formuvannya hotovnosti maybutnikh vykladachiv do rozv'yazannya konfliktu. *Visnyk Kharkivs'koho natsional'noho un-tu imeni V.N. Karazina*, 2015, no. 1155, pp. 199—204.
8. Dzyana O.S. Formuvannya konfliktolohichnoyi kul'tury maybutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannya u profesiyniy pidhotovtsi: dys. ... kand. ped. nauk. Vinnytsya, 2012.
9. Skok A.H. Tolerantnist' ya k chynnyk psykholohichnoyi hotovnosti maybutnikh fakhivtsiv sotsial'noyi sfery do poperedzhennya konfliktiv u profesiyniy diyal'nosti. *Aktual'ni problemy psykholohiyi: zb. nauk. prats' Instytutu psykholohiyi im. H.S. Kostyuka NAPN Ukrayiny*, 2013. Vol. I. Orhanizatsiyana psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. Sotsial'na psykholohiya, Vyp. 39. P. 148—152.
10. Semychenko V.A., Zasluzhenyuk V.S. *Psykholohichna struktura pedahohichnoyi diyal'nosti: navch. posibnyk*. Kyiv, 2001.