

**Панчук Екатерина Юрьевна,**

к.п.с.н., доцент, Ангарский государственный технический университет,

e-mail: epanchuk05@mail.ru

**Самчук Роман Максимович,**

обучающийся, Ангарский государственный технический университет

## **КОММУНИКАбельность И КОНФликтность КАК СВОЙства ЛИЧности И Их ВзаИМОСВЯзь**

**Panchuk E.Yu., Samchuk R.M.**

## **SOCIABILITY AND CONFLICT AS PERSONALITY TRAITS AND THEIR RELATIONSHIP**

**Аннотация.** В статье приводится анализ теоретических источников по проблеме коммуникабельности, конфликтности личности, организации эффективного взаимодействия в рабочих группах. Рассматриваются стили поведения и стратегии управления конфликтом, негативное и позитивное влияние конфликта на личность и взаимоотношения. Представлены результаты эмпирического исследования уровня коммуникабельности и конфликтности у студентов, доказана статистическая достоверность взаимосвязи между данными качествами личности.

**Ключевые слова:** коммуникабельность, конфликтность, взаимосвязь, свойства личности.

**Abstract.** The article provides an analysis of theoretical sources on the problem of sociability, conflict of personality, organization of effective interaction in working groups. Styles of behavior and conflict management strategies, the negative and positive impact of the conflict on the individual and relationships are examined. The results of an empirical study of the level of sociability and conflict in students are presented, the statistical reliability of the relationship between these personality qualities is proved.

**Keywords:** communication skills, conflict, relationship, personality traits.

Если бы человек с рождения был лишен возможности общаться с себе подобными, он никогда не стал бы цивилизованным, нравственно и культурно развитым гражданином. Об этом свидетельствуют многочисленные факты, описанные в литературе и показывающие, что, будучи лишенным общения с другими людьми, человеческий индивид, даже если он внешне сохранит человеческий облик, останется биологическим существом в своем психическом и умственном развитии.

Исходя из вышеперечисленного, сложно не заметить, что качества, связанные напрямую с общением, а именно – коммуникабельность и конфликтность – имеют огромное влияние на нашу современную жизнь. В связи с этим проблема исследования взаимосвязи коммуникабельности и конфликтности имеет значительную актуальность.

Одна из главных причин многих конфликтов в обществе состоит в отсутствии взаимопонимания между людьми. Поэтому одним из самых важных вопросов является согласование взаимодействия [1].

Понятие «конфликт» трактуется учеными по-разному. Существует точка зрения, что конфликт – это временное эмоциональное изменение в настроении

человека или группы людей, ведущее к закономерным изменениям в поведении. При этом конфликт – это нормальное явление в нашей жизни, и конфликт не только неизбежен, но и, зачастую, необходим. Природа конфликта заключается в наличии различий между субъектами. И главная проблема заключается в сохранении отношений и взаимопонимания между субъектами.

По мнению Х. Корнелиуса и Ш. Фейер высшая цель конфликта заключается в выражении своих интересов и ценностей, не ущемляя интересы и ценности других участников. Для обеспечения подобных отношений и служит коммуникабельность.

Коммуникабельность – способность к общению, к установке связей и контактов, способность к совместной работе. В психологии общения коммуникабельность – это умение налаживать контакты, способность к конструктивному и взаимообогащающему общению с другими людьми. В свою очередь, конфликтность – это степень готовности человека к развитию и завершению конфликтных ситуаций, а также частота участия человека в реальных конфликтах.

В развитых компаниях прекрасно понимают, что хорошо отлаженные коммуникации необходимы, ведь это, прежде всего, поддержка коллег и обмен информацией. У сотрудников имеется большое множество способов выразить уважение и поддержку друг к другу. Ли Якокка считает коммуникабельность главным профессиональным качеством управляющего. Ведь именно слова являются посредниками между людьми, они становятся средством взаимопонимания. Процесс коммуникации в организации происходит как с помощью формальных отношений (с помощью правил, норм, инструкций, принципов), так и с помощью неформальных отношений (традиций, культуры) [2].

Любой руководитель пытается создать эффективную рабочую группу. В этом случае коммуникация выступает важным инструментом. Особая роль принадлежит руководителю и в разрешении конфликтов. Однако, как считает американский специалист по менеджменту Б. Уоррен, если в организации слишком много гармонии – это вредно. Будет эффективнее, если в организации будут присутствовать люди, которые достаточно подготовлены, чтобы иметь свое профессиональное мнение, и достаточно независимы в своих суждениях, чтобы открыто их излагать. Так будет сформирована команда, которая сможет отстаивать истинные интересы всей организации [3].

Конфликты в коллективе не должны переходить грани дозволенного. Для подобных случаев и существуют способы управления производственными конфликтами. Для начала рассмотрим существующие стили поведения личности в конфликте. Основными стилями поведения в конфликте, позволяющими осуществлять диагностику поведения людей в ситуации конфликта, являются:

– конфронтация (соревнование) – стремление добиться удовлетворения собственных интересов в ущерб интересам другой стороны;

- приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны;
- уклонение (избегание) – отсутствие стремления к достижению собственных целей;
- конкуренция – взаимодействие соревновательного характера, не ориентированное на нанесение ущерба другой стороне;
- компромисс – метод взаимных уступок;
- сотрудничество – попытка удовлетворения обеих сторон.

Рассмотрим также основные стратегии управления конфликтом: это стратегии предотвращения, подавления, отсрочки.

Стратегия предотвращения конфликтов, предполагающая следующие основные действия: устранить реальный предмет конфликта; привлечь в качестве арбитра независимое незаинтересованное лицо с готовностью подчиниться его решению; сделать так, чтобы один из конфликтующих отказался от предмета конфликта в пользу другого.

Стратегия подавления конфликта применяется в отношении конфликтов в необратимо деструктивной форме и к беспредметным конфликтам. Предполагает следующие меры: сокращение количества конфликтующих; разработка системы правил, упорядочивающих взаимоотношения между конфликтующими; создание и непрерывная поддержка условий, затрудняющих образование конфликтных взаимоотношений.

Стратегии отсрочки – это временные меры, принятые для сдерживания конфликта до момента, когда созреют варианты решения данного конфликта. Главное в данной стратегии – изменить отношение конфликтующих к оппоненту.

При разрешении конфликтов руководитель должен придерживаться, прежде всего, принципов понимания и предвидения. Принцип понимания предполагает осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте и предмета конфликта. Принцип предвидения – это прогнозирование конфликтов между сотрудниками и своевременная подготовка к ним [4].

Рассмотрим, какие негативные последствия конфликта выделяют исследователи [5]. Во-первых, во время конфликта стороны тратят множество сил на противостояние и завершение конфликта. Негативно отражается конфликт и на деятельности конфликтующих: тратя силы на развитие и разрешение конфликта, стороны меньше внимания уделяют основной деятельности (хуже работают, меньше общаются с семьей и друзьями и т.д.). К тому же, после окончания конфликта, потребуется время на восстановление до прежнего уровня продуктивности.

Негативное воздействие оказывает конфликт на психическое состояние участников конфликта – портится настроение, негативных эмоций становится больше, как и напряжения. Изменяется восприятие ситуации, людям становит-

ся сложно адекватно оценивать обстановку. Возникают стрессовые состояния, которые могут привести к росту вероятности заболеть.

В большинстве случаев происходит формирование негативного образа «другого». Длительное нахождение в конфликтных отношениях закрепляет за оппонентом образ «врага», что, несомненно, скажется на работоспособности в команде.

Нередко конфликт сопровождается психологическим или физическим насилием. В какой-то момент участник может решить, что насилие поможет достичь цели и завершить конфликт. Агрессивные способы решения проблем часто закрепляются в социальном опыте и влияют на дальнейшие способы решения конфликтных ситуаций.

Конфликт может оказывать отрицательное влияние на развитие личности. Под влиянием ошибочных убеждений участники конфликта могут прийти к убеждениям, что мир к ним не справедлив, а также убежденности, что сильный диктует свою правду.

Несомненно, конфликты имеют и позитивное влияние на развитие личности и ее взаимоотношения с другими людьми. Как показывают исследования, на начальных этапах конфликта демонстрация персональных результатов (дух соперничества) приводит к более интенсивной работе и желанию продемонстрировать навыки и умения, особенно у молодежи. Таким образом, конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности.

Являясь частью опыта в межличностных отношениях, конфликт может служить источником развития личности. Умение конфликтовать – один из ценных навыков для человека, необходимый этап социализации и адаптации, который расширяет сознание человека с помощью информации о возможностях и вариантах преодоления противоречий, а также наличии других интересов и взглядов на мир. Конфликт служит средством самоутверждения личности, а также повышает уровень устойчивости к стрессовым факторам. Решение противоречий с помощью конфликта – не единственный путь, и возможно, не самый лучший, но может стать первым шагом человека к проявлению собственной личностной позиции.

Позитивное значение конфликта в межличностных отношениях может заключаться в становлении личного авторитета. Отстаивание человеком достойных целей в конфликте повышает его авторитет среди единомышленников. Конфликт позволяет оценить индивидуально-психологические особенности людей, показывает уровень зрелости, порядочность, проявляет ценностные ориентации и истинные мотивы [3].

Эмпирическое исследование коммуникабельности и конфликтности проводилось на базе университета. В исследовании приняли участие студенты 1-3 курсов всех направлений подготовки в количестве 31 человека.

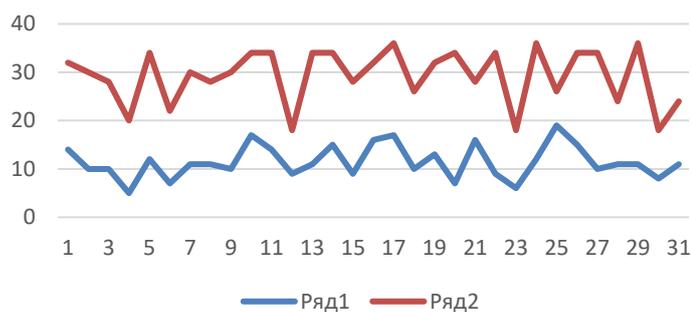


Рисунок 1 – Уровни коммуникабельности (ряд 1) – конфликтности (ряд 2)

В качестве основного метода было выбрано тестирование. Для выявления уровня коммуникативных качеств использовался тест В.Ф. Ряховского «Оценка уровня общительности». Для выявления уровня конфликтности использовался тест «Конфликтная личность».

Результаты тестирования представлены на рисунке 1. На графике наглядно видно, что уровни коммуникабельности и конфликтности у студентов взаимосвязаны. Для оценки достоверности полученной взаимосвязи мы использовали коэффициент ранговой корреляции Спирмена [5]. Данные расчета критерия Спирмена представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты тестирования студентов и расчет коэффициента корреляции Спирмена

№	Коммуникабельность (А)	Конфликтность (В)	Пол	Ранг А	Ранг В	D(A-B)	D <sup>2</sup>
1	2	3	4	5	6	7	8
1	14	32	м	23,5	18	5,5	30,25
2	10	30	м	11	15	-4	16
3	10	28	м	11	11,5	-0,5	0,25
4	5	20	м	1	4	-3	9
5	12	34	м	20,5	24	-3,5	12,25
6	7	22	ж	3,5	5	-1,5	2,25
7	11	30	м	16,5	15	1,5	2,25
8	11	28	м	16,5	11,5	5	25
9	10	30	м	11	15	-4	16

Окончание таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7	8
10	17	34	ж	29,5	24	5,5	30,25
11	14	34	м	23,5	24	-0,5	0,25
12	9	18	м	7	2	5	25
13	11	34	м	16,5	24	-7,5	56,25
14	15	34	м	25,5	24	1,5	2,25
15	9	28	м	7	11,5	-4,5	20,25
16	16	32	м	27,5	18	9,5	90,25
17	17	36	ж	29,5	30	-0,5	0,25
18	10	26	м	11	8,5	2,5	6,25
19	13	32	м	22	18	4	16
20	7	34	м	3,5	24	-20,5	420,25
21	16	28	ж	27,5	11,5	16	256
22	9	34	м	7	24	-17	289
23	6	18	м	2	2	0	0
24	12	36	ж	20,5	30	-9,5	90,25
25	19	26	ж	31	8,5	22,5	506,25
26	15	34	ж	25,5	24	1,5	2,25
27	10	34	м	11	24	-13	169
28	11	24	ж	16,5	6,5	10	100
29	11	36	ж	16,5	30	-13,5	182,25
30	8	18	ж	5	2	3	9
31	11	24	ж	16,5	6,5	10	100
Суммы				496	496	0	2484,5

По данным рисунка 1 и таблицы 1 мы видим, что испытуемые под номерами 20 и 25 являются исключением из общей закономерности: высокий уровень коммуникабельности соответствует у них низкому уровню конфликтности. Тем не менее, в результате расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена получили 0,499. Критические значения для уровня достоверности 0,05 = 0,36, для уровня достоверности 0,01 = 0,46 (рисунок 2). Как видно из проведённого вычисления результат (0,499) превышает значение  $r_{0,01}(0,46)$ . Таким образом, результат является статистически значимым. Это означает, что между коммуникабельностью и конфликтностью существует прямая связь. Т.е. коммуникабельные люди более конфликтны по своей натуре, так как не боятся выражать свою мысль и точку зрения, а также защищать её в споре.

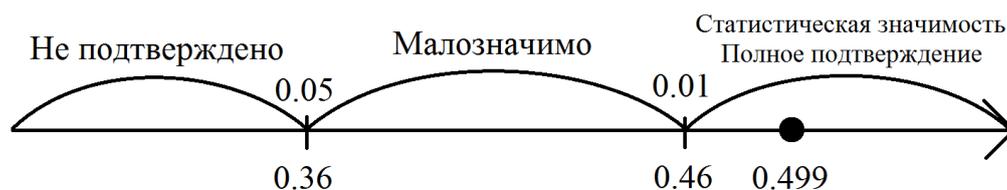


Рисунок 2 – Графическое представление критерия ранговой корреляции Спирмена

В заключение можно сделать следующие выводы. Общение играет огромную роль в жизни человека, формирует его как личность, дает возможность приобрести определённые черты характера, интересы, привычки, в том числе и качества, определяющие поведение человека в потенциально конфликтной ситуации. Конфликты оказывают как негативное, так и позитивное влияние на личность, ее взаимоотношения с окружающими, в целом на психологический климат в коллективе. В результате эмпирического исследования взаимосвязь конфликтности и коммуникабельности у студентов подтвердилась. В отличие от некоммуникабельных людей, коммуникабельные люди не боятся вступать в споры и дискуссии, даже в случае возможного провала. Главное правило коммуникабельных людей – это вера в себя. Человек, который верит в свои силы, сможет подобрать нужные слова, не побоится вступить в спор с другими людьми, не расстроится в случае неудачи.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Вагапова Н.А., Андриянова А.А., Кузьмичева Е.А. Коммуникативные качества личности как фактор бесконфликтного взаимодействия // Вестник казанского государственного энергетического университета. 2009. № 3. С. 47-51.
2. Якокка Л., Новак У.Я. Карьера менеджера. М., 2002. 416 с.
3. Кармин А.С. Конфликтология. СПб.: Лань, 1999. 448 с.
4. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов-н/Д.: Феникс, 1998. 480 с.
5. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. СПб.: ООО «Речь», 2000. 350 с.