

## СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ИЗУЧЕНИЮ КОНФЛИКТНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В РАМКАХ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

**Есипова М.Е.**

*В данной статье конфликтная компетентность рассматривается как системное качество; обосновывается необходимость изучения конфликтной компетентности по отношению к социальной среде как системе более высокого уровня; обозначаются современные тенденции исследований конфликта в контексте организационной культуры; обосновывается актуальность изучения конфликтной компетентности в рамках организации; описываются особенности конфликтной компетентности сотрудников с различным восприятием организационной культуры.*

**Ключевые слова:** системный подход, конфликтная компетентность, ценностное отношение к Другому, организационная культура.

Актуальность изучения проблемы конфликтов обусловлена повышением напряженности и конфликтности в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности человека, а также изменениями профессиональных требований к личности специалиста и к его компетентности. Эффективность профессиональной деятельности специалиста зависит от многих факторов, среди которых значительное место принадлежит умению разрешать конфликты. Поэтому в настоящее время интерес многих исследователей вызывает конфликтная компетентность. Однако, несмотря на имеющиеся в науке исследования (Г.С. Бережная, А.А. Деркач, Л.Р. Комалова, Л.А. Петровская, Т.И. Привалихина, Б.И. Хасан и др.), посвященные рассмотрению этого понятия, конфликтная компетентность изучена все же недостаточно глубоко и всесторонне. Накопленные знания в этой области представляют собой разрозненные факты и данные, требующие интеграции и систематизации. Более того, конфликтная компетентность как интегральное образование недоступна прямому наблюдению и может быть всесторонне выявлена только путем научного анализа. Также стоит отметить, что большинство исследований посвящено изучению составных компонентов конфликтной компетентности и вопросов ее формирования в онтогенезе, в то время как упускается из внимания окружающая социальная среда, оказывающая влияние на развитие и функционирование конфликтной компетентности. Способствовать разрешению обозначенных проблем может системный подход к изучению конфликтной компетентности.

Л.А. Петровская [9] определяет конфликтную компетентность как сложное интегральное образо-

вание личности в составе компетентности в общении, включающее в себя компетентность человека в собственном «Я» («Я-компетентность»), субъектную позицию, рефлексивную культуру, владение широким спектром стратегий поведения в конфликте, а также культуру саморегуляции, прежде всего эмоциональной. В общем виде конфликтная компетентность представляется Б.И. Хасаном [10] как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению.

При рассмотрении конфликтной компетентности как некоторой системы, качественной единицы, необходимо выявить ее составляющие, структуру и функции. Теоретический анализ взглядов различных исследователей (М.В. Башкин, 2009; Г.С. Бережная, 2009; О.И. Денисов, 2001; А.А. Деркач, В.Г. Зазыкин, 2003; А.А. Кузина, 2007; Т.Е. Майорова, 2009; А.Б. Немкова, 2008; Л.А. Петровская, 1997; Е.М. Сгонникова, 2008; Б.И. Хасан, 1996; М.Ю. Худаева, 2007; и др.) на основе совпадений описываемых учеными компонентов в составе конфликтной компетентности позволил выделить следующие компоненты: когнитивный, эмоциональный и поведенческий. Конфликтная компетентность как системное образование имеет иерархическую структуру. Согласно Л.А. Петровской [9] в конфликтной компетентности можно выделить следующие уровни: уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений. Причем «ценности человека оказывают определяющее влияние на характер его общения и являются стратегическими ориентирами конфликтной практики» [9, с. 44]. Исходя из данных различных исследований (М.В. Башкин, 2009; А.Б. Немкова, 2008; Е.М. Сгонникова, 2008) конфликтная компетентность выполняет следующие функции: информативная,

ориентировочная, прогностическая, регулятивная, интегративная, рефлексивная, ценностная, стимулирующая, профилактическая, преобразовательная, обучающая, инновационная.

Описание состава, структуры и функций конфликтной компетентности позволяет рассмотреть лишь одну сторону дела, конфликтная компетентность как система раскрывается частично. Поэтому далее необходимо перейти на другой план исследования, рассматривающий ее как часть системы более высокого уровня. Так Б.Ф. Ломов отмечает, что «любое явление возникает и существует в рамках некоторой (достаточно большой) системы явлений» [6, с. 79]. Конфликтная компетентность, как явление, относящееся к конфликтному взаимодействию, возникает и существует в рамках социальной системы, а также включена в процесс общественных отношений. В связи с этим мы считаем важным рассмотреть конфликтную компетентность в рамках организационной культуры, которая представляет собой социальную систему, включающую в себя «культуру управления, корпоративную культуру, культуру межличностных отношений и другие подсистемы» [7, с. 11].

Изучение конфликтной компетентности в рамках организации становится особенно востребованным сегодня, так как конфликтогенность организационной среды носит объективный характер, что подтверждается философско-социологической (Р. Дарендорф, Э. Дюркгейм, Г. Зиммель, И. Кант, Л. Козер, К. Маркс, А. Смит, Г. Спенсор) и психологической (М. Дойч, К. Левин, З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон, В.С. Мерлин, В.Н. Мясищев) традициями объяснения конфликта как носителя противоречий, источника развития и совершенствования социальных систем. Организация играет важную роль в возникновении и регулировании конфликтов, создавая тем самым условия для развития и реализации конфликтной компетентности сотрудников. С другой стороны, конфликтная компетентность сотрудников как элемент конфликтного взаимодействия влияет на особенности формирования и функционирования организационной культуры (М.А. Самсонова, 2008).

К настоящему моменту есть исследования конфликтной компетентности как важной составляющей профессионализма (А.А. Деркач, В.Г. Зызыкин, 2003), как фактора эффективности управленческой деятельности (В.Ф. Картель, 2007), особенностей ее развития у руководителей (О.И. Денисов, 2001). Конфликты в управленческих системах подробно рассмотрены в работах А.Я. Анцупова, А.Л. Журавлева, В.Г. Зызыкина, Д.Л. Моисеева, В.Н. Князева, А.В. Филиппова, А.И. Шипилова, Л.Н. Цой и др. Существуют отдельные исследования взаимосвязи организационной культуры и конфликта (Е.И. Павлова, 2004; М.А. Самсонова, 2008; Е.В. Тишина, 2007; и др.).

В последнее время, как отмечает С.А. Липатов [5], широкое распространение получили исследования организационного социального познания, посвященные тому, как люди познают свою организацию и действуют в соответствии с результатами этого познания. Ученый отмечает, что «социальную психологию интересует в первую очередь то, как элементы организационной культуры отражаются в сознании членов конкретной организации» [4, с. 108]. Исследователи (О.С. Виханский, А.И. Наумов, 1995; С.А. Липатов, 1999) выделяют субъективную организационную культуру, которая характеризуется способом восприятия и интерпретации сотрудниками окружающей их организационной среды. Так как организационная культура рассматривается как система коллективных представлений о нормах, ценностях, способах поведения, то предметом диагностики в этом случае является результат процесса восприятия и интерпретации организационной культуры организации ее членами [4].

Ряд исследований выявил неоднородность представлений об организационной культуре у сотрудников, работающих в одной компании. Так, Т.Н. Персикова [8] отмечает, что восприятие культуры в организации и представления о ней различаются у сотрудников разного пола, возраста и с разным стажем работы в компании. М.М. Елфимова [3] в диссертационном исследовании показывает, что персонал организации характеризуется неоднородностью представлений об организационно-культурной среде, важнейшей детерминантой которых выступают мотивационно-ценностные ориентации сотрудников. Различные ценностные ориентации обуславливают появление условных групп сотрудников внутри организации с разным типом восприятия организационной культуры. «Организационные представления сотрудников как членов условных внутриорганизационных групп типологизируют организационную культуру как вариант расстановки ценностных приоритетов» [3, с. 10]. Неоднородность представлений об организационной культуре подтверждается также и философскими исследованиями современной организационной культуры. Так, А.В. Аверин [1] отмечает влияние на культуру организации культуры постмодерна, которая характеризуется «распадом единства, плюрализмом ценностей, культурных форм и стилей, контекстуализмом» [1, с. 14].

В связи с тем, что современная организация характеризуется неоднородностью представлений сотрудников об организационной культуре, актуальными будут являться типологии организационных культур, в основании которых положены базовые смысловые системы. Такому требованию соответствует предложенная Л.Н. Аксеновской [2] модель организационной культуры. Автор разрабатывает ордерный подход,

в котором организационная культура определяется как сложный социально-психологический порядок организационно-управленческих взаимодействий, устанавливаемых и регулируемых системами этических смыслов участников взаимодействия. Структурная модель социально-психологического содержания культуры как порядка (культурного порядка) включает в себя последовательность из восьми ключевых социально-психологических концептов, взаимно интерпретирующих друг друга: культура – социальное – взаимодействие – отношение – психологические связи – потребности – восприятие – смысл. Используя метафоры, Л.Н. Аксеновская [2] выделяет следующие типы организационной культуры: «семья», «армия», «церковь».

Итак, в настоящий момент проблема взаимосвязи особенностей конфликтной компетентности сотрудников, соотношения ее компонентов с восприятием организационной культуры, недостаточно изучена. Проведенный теоретический анализ позволяет сделать предположение о взаимосвязи между восприятием организационной культуры и особенностями конфликтной компетентности. Остается открытым вопрос влияния организации на становление и развитие отдельных компонентов конфликтной компетентности. Это и определило цель нашего исследования – изучение особенностей конфликтной компетентности сотрудников с различным восприятием организационной культуры.

Объект исследования – конфликтная компетентность сотрудников различных компаний.

Предмет – особенности конфликтной компетентности сотрудников с различным восприятием организационной культуры.

В нашем исследовании конфликтная компетентность рассматривается как системное личностное качество, проявляющееся в конфликтных ситуациях; включающее когнитивный, эмоциональный и поведенческий взаимосвязанные компоненты, интегрируемые ценностным отношением к Другому в конфликте. Обозначенные компоненты конфликтной компетентности изучаются через выявление: 1) имплицитной теории межличностных конфликтов; 2) способности понимать и контролировать свои эмоции и эмоции других людей; 3) способности в субъективно конфликтных ситуациях использовать конструктивные речевые техники, способности к децентрации; 4) ценностного отношения к Другому и конструктивного отношения к конфликту в целом.

Для достижения поставленной цели был использован следующий методический инструментарий: семантический дифференциал, методика эмоционального интеллекта М.А. Манойловой, рисуночный тест «Деловые ситуации» Н.Г. Хитровой

с модифицированной инструкцией, авторская анкета для определения отношения к Другому в конфликте и отношения к конфликту; опросник на выявление типа организационной культуры Л.Н. Аксеновской.

В исследовании приняли участие 165 человек – сотрудники семи предприятий малого бизнеса г. Ростова-на-Дону. Среди них – 105 женщин и 60 мужчин в возрасте от 20 до 50 лет. Исследование проводилось в период с мая по июль 2010 года на территории компаний.

Для изучения особенностей конфликтной компетентности все участники исследования были разделены на три условных группы по критерию восприятия типа организационной культуры: «семья» – 50 человек, «армия» – 70 человек, «церковь» – 45 человек.

Сравнение трех выделенных групп по методу Крускала-Уоллиса выявило статистически значимые различия по следующим критериям: имплицитная теория межличностного конфликта «Сотрудничество» ( $p = 0,017$ ), способность к пониманию эмоций других людей ( $p < 0,001$ ), способность к контролю своих эмоций ( $p = 0,016$ ), разрешающий тип реакции в конфликтных ситуациях ( $p = 0,07$ ), способность к децентрации в конфликтных ситуациях ( $p = 0,045$ ), ценностное отношение к Другому в конфликте ( $p = 0,027$ ), отношение к конфликту ( $p = 0,005$ ). Наиболее высокие показатели средних ранговых значений указанных выше переменных по тесту Крускала-Уоллиса отмечаются в группе «церковь», самые низкие – в группе «армия». Значимых различий между тремя исследуемыми группами не было выявлено по следующим переменным: понимание своих эмоций, контроль эмоций Другого, имплицитные теории межличностного конфликта типов: «Давление» и «Уход».

Таким образом, мы видим, что различное восприятие организационной культуры влияет на особенности конфликтной компетентности. Для их уточнения мы сравнили выделенные группы попарно по U-критерию Манна-Уитни.

Наиболее различными оказались группы респондентов, воспринимающих организационную культуру по типам «армия» и «церковь». Значимые различия были выявлены по следующим критериям: имплицитная теория межличностного конфликта «Сотрудничество» ( $p = 0,003$ ), способность к пониманию эмоций других людей ( $p < 0,001$ ), способность к контролю своих эмоций ( $p = 0,004$ ), разрешающий тип реакции в субъективно конфликтных ситуациях ( $p = 0,027$ ), способность к децентрации в субъективно конфликтных ситуациях ( $p = 0,014$ ), ценностное отношение к Другому в конфликте ( $p = 0,009$ ), отношение к конфликту ( $p = 0,002$ ). Сотрудники,

воспринимающие организационную культуру как «церковь», в сравнении с сотрудниками, воспринимающими культуру как «армию», чаще обладают имплицитной теорией межличностного конфликта типа «Сотрудничество», более способны к контролю своих эмоций и пониманию эмоций других людей, в субъективно конфликтных ситуациях чаще используют конструктивные речевые техники, более децентрированы, конструктивнее относятся к конфликту, в ситуации конфликта чаще сохраняют субъектное отношение к оппоненту.

Значимые различия между группой сотрудников, воспринимающих культуру как «семья» и «церковь», проявились по показателям способности к пониманию эмоций партнера ( $p = 0,005$ ), отношения к Другому в конфликте ( $p = 0,073$ ) и отношения к конфликту ( $p = 0,024$ ). Все указанные показатели значительно выше в группе «церковь».

Значимые различия между группой сотрудников, воспринимающих культуру организации как «семья» и «армия», проявились только по показателю способности к пониманию своих эмоций ( $p = 0,05$ ). Представители первой группы более способны к осознанию и пониманию своих эмоций, чем представители второй.

Таким образом, проведенное исследование конфликтной компетентности сотрудников позволило установить ее специфику у участников с разным восприятием организационной культуры. Наиболее высокий уровень развития конфликтной компетентности отмечается у сотрудников, воспринимающих организационную культуру как «церковь» – они способны к пониманию эмоций партнера, к контролю своих собственных эмоций, в субъективно конфликтных ситуациях используют конструктивные речевые техники, децентрированы, конструктивно относятся к конфликту, в ситуации конфликта сохраняют субъектное отношение к оппоненту. У сотрудников, воспринимающих организационную культуру как «армия», низкий уровень развития конфликтной компетентности. В сравнении с другими группами, они имеют более низкую способность к пониманию и контролю своих эмоций и эмоций оппонента, низкую способность к децентрации и негативно относятся к конфликту. Минимальное число значимых различий было выявлено между группой «семья» в сравнении с группами «армия», «церковь». Поэтому выделить особенности конфликтной компетентности у представителей данной группы не удалось. Данная

задача может быть реализована в дальнейших исследованиях.

Полученные в исследовании результаты на теоретическом уровне позволяют определить конфликтную компетентность как систему, отвечающую принципам целостности, иерархии, функциональности. Эмпирические данные демонстрируют взаимосвязь конфликтной компетентности как системы с окружающей социальной средой, представляющей по отношению к первой систему более высокого уровня. Данная взаимосвязь носит открытый характер, т.к. преобразует среду и саму систему.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Аверин А.В. Корпоративная культура современного общества: дис. ... канд. философских наук. – Ставрополь, 2006. – 195 с.
2. Аксеновская Л.Н. Ордерная модель организационной культуры: монография. – М.: Академический проект, 2007. – 303 с.
3. Елфимова М.М. Психологические особенности восприятия организационной культуры сотрудниками образовательного учреждения (вуза) и индустриальной организации: автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Самара, 2007. – 26 с.
4. Липатов С.А. Организационная культура: социальное познание в организационном контексте / Мир психологии. – 1999. – № 3. – С. 106–112.
5. Липатов С.А. Организационные представления: постановка проблемы // Мир психологии. – 2004. – № 3. – С. 116–122.
6. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1984. – 445 с.
7. Павлова Е.И. Роль организационной культуры в преодолении социально-трудовых конфликтов: дис. ... канд. социол. наук. – М., 2004. – 143 с.
8. Персикова Т.Н. Феномен корпоративной культуры в современной России (сопоставительный анализ корпоративных культур в российских и иностранных организациях): автореф. дис. ... канд. культурологи. – М., 2007. – 22 с.
9. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник московского университета. Серия 14. Психология. – 1997. – № 4. – С. 41–45.
10. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.