

© Элина Альбертовна Грибенникова,  
кандидат психологических наук,  
доцент кафедры менеджмента,  
Владимирский филиал РАНХиГС,  
Владимир  
gribennikova-ea@ranepa.ru

Gribennikova Elina Albertovna,  
candidate of psychological sciences,  
Associate Professor of the  
Department of Management,  
Vladimir branch of RANEPa,  
Vladimir

## **ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ ВЛАДИМИРСКОГО ФИЛИАЛА РАНХиГС**

### **Formation of conflictological competence of students of the Vladimir branch of the RANEPa**

*Аннотация. В публикации дана характеристика конфликтологической компетентности как важного структурного компонента профессионализма специалиста в сфере управления. Обращается внимание на необходимость формирования у студентов навыков управления конфликтами. Проводится анализ уровня конфликтологической компетентности у студентов Владимирского филиала РАНХиГС.*

*Annotation: The publication describes conflictological competence as an important structural component of the professionalism of a specialist in the field of management. Particular attention is paid to the need for students to develop conflict management skills. The analysis of the level of conflictological competence among students of the Vladimir branch of the RANEPa is carried out.*

*Ключевые слова: психологическая компетентность, конфликтологическая компетентность, управление, конфликты, рациональное поведение, эффективная коммуникация, самоконтроль.*

*Keywords: psychological competence, conflictological competence, management, conflicts, rational behavior, effective communication, self-control.*

Подготовка профессиональных кадров в сфере управления невозможна без формирования у студентов необходимых компетенций, в том числе в сфере психологии и конфликтологии. Решение этой задачи должно быть основано на получении студентами систематизированных психологических и конфликтологических знаний, развитии связанных с ними умений и навыков. Совокупность этих знаний можно обозначить как формирование психологической компетентности студентов в период обучения в вузе.

Изучению проблемы психологической компетентности управленческих кадров и её структуры посвящены работы Деркача А. А., Елиной И. Е., Зазыкина В. Г., ряда других авторов, проводивших свои психологические и акмеологические исследования в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (далее – РАНХиГС).

Данные исследования позволили определить, что конфликтологическая компетентность является специальным видом психологической компетентности наряду с такими её системными компонентами, как социально-перцептивная, социально-психологическая, коммуникативная, психолого-педагогическая и аутопсихологическая компетентность [2]. Наличие знаний и навыков в сфере диагностики и управления конфликтами, как на межличностном уровне, так и в условиях межгруппового взаимодействия, можно назвать важной профессиональной чертой современного управленца.

Конфликтологическая компетентность позволяет сформировать у студентов навыки управления конфликтами и выработки моделей их разрешения на конструктивной основе. Управление конфликтами также предполагает наличие в профессиограмме управленца навыков эффективного взаимодействия с окружающими и способность осуществлять самоконтроль. Указанные навыки позволяют руководителю не только более точно разбираться в истинных причинах и движущих силах конфликтного противоборства, но и находить оптимальные стратегии для его разрешения.

Особенность конфликтов в сфере управления заключается в том, что они включают в себя не только межличностные, внутриорганизационные и межгрупповые конфликты. Конфликтным потенциалом также обладают и внутриличностные конфликты, источником которых может стать окружающая человека действительность.

Исходя из характеристик субъектов – участников конфликтного взаимодействия, можно выделить две группы конфликтов [3].

Первая группа включает в себя конфликты, возникающие в ходе взаимодействия организации с внешней средой (поставщиками, акционерами и т.д.). Сюда же можно отнести конфликты между организацией и органами власти.

Вторую группу образуют конфликты, причиной которых становятся особенности внутренней среды организации. Это, прежде всего, конфликты между структурными подразделениями (управлениями, службами, отделами). Сюда же относятся межролевые, межфункциональные, межличностные и внутриличностные конфликты. Указанные конфликты могут возникнуть в результате отсутствия должного взаимодействия между подразделениями организации и ее сотрудниками.

В сфере управления конфликты возникают как в ходе взаимодействия социальных групп, так и на межличностном уровне. Их источниками могут стать не только особенности организационной структуры, но и ценностно-ролевые и индивидуально-личностные характеристики сотрудников. Причинами возникновения конфликтов в этой сфере становятся разногласия, возникающие между субъектами и объектами управления.

В сфере управления можно выделить следующие группы отношений, обладающих конфликтным потенциалом [1]:

- 1) трудовые отношения – отношения между работодателем и сотрудником;
- 2) административно-служебные, то есть отношения между сотрудником и представителем работодателя;
- 3) гендерные отношения, возникающие между мужчинами и женщинами;

4) властно-распорядительные – связанные с принятием руководителем властных управленческих решений и распоряжением материальными ресурсами.

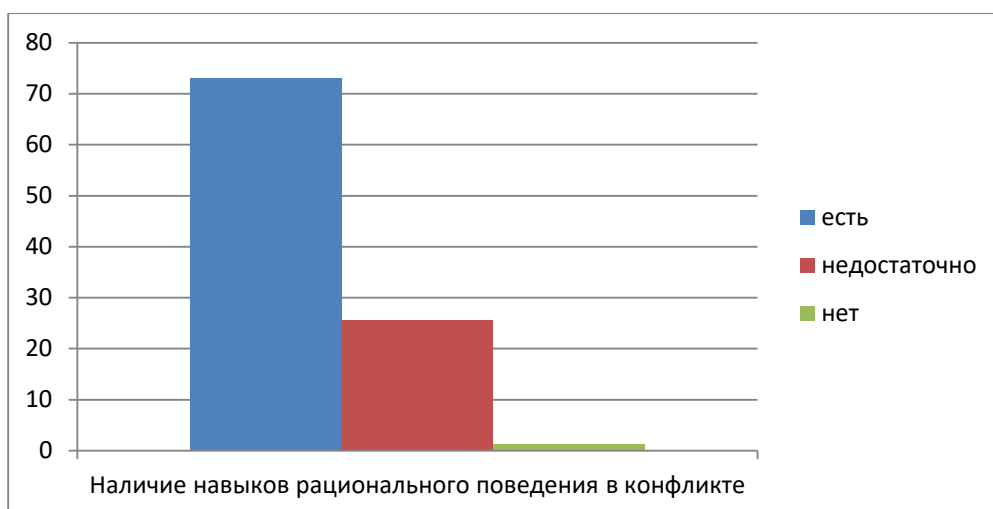
Конфликты, возникающие в результате административно-служебных, трудовых и гендерных отношений, обладают потенциалом внутриорганизационных конфликтов. Подобного рода конфликты можно завершить без ущерба для административной структуры, используя соответствующие меры управленческого воздействия на участников конфликтного взаимодействия. Например, основой для разрешения конфликтов в сфере трудовых отношений является Трудовой кодекс Российской Федерации.

Особое внимание в сфере управления необходимо уделять конфликтам, источником возникновения которых становятся властно-распорядительные отношения. Подобного рода конфликты часто становятся причиной коррупционного поведения руководителей, обладающих властно-распорядительными функциями. Так, использование служебного положения в целях личной заинтересованности может проявляться в установлении должностным лицом особого порядка распоряжения находящимся на балансе организации имуществом, в распределении финансовых средств, при заключении контрактов и приёме работ по их выполнению и т. п. Сюда же можно отнести и получение руководителем некоторой материальной выгоды, не выраженной в денежном эквиваленте. Например, предоставление услуг, иные формы «благодарности».

В целях изучения уровня конфликтологической компетентности студентов Владимирского филиала РАНХиГС в феврале 2022 года было проведено социально-психологическое тестирование студентов, обучающихся по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление». Выборочная совокупность исследования составила 73 человека, охват участников носил сплошной характер.

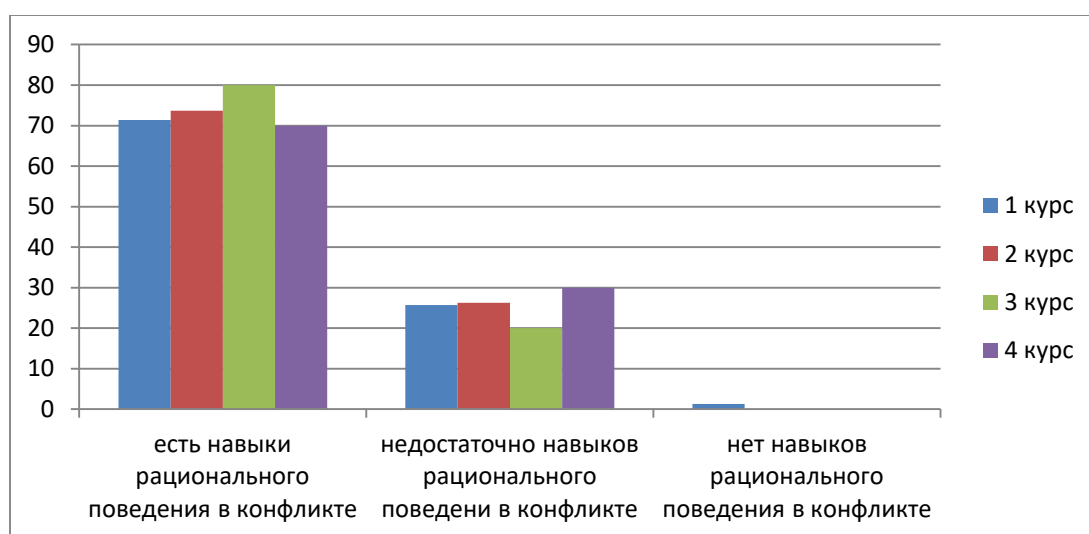
При определении методов исследования автор исходил из того, что конфликтологическая компетентность управленца во многом определяется способностью контролировать свое поведение в конфликтных ситуациях, умением выстраивать эффективные коммуникации с окружением и наличием навыков саморегуляции в сложных и конфликтных ситуациях. Данный подход определил методологическую базу исследования, которую составили тесты «Самооценка рационального поведения в конфликте» [4], «Какой Вы собеседник» [5, с. 267-270] и «Умеете ли Вы контролировать себя?» [6, с.114-115].

Анализ результатов теста «Самооценка рационального поведения в конфликте» показал, что более 2/3 участников исследования (74 %) имеют достаточно хорошие навыки бесконфликтного поведения (см. рис. 1). Для недопущения развития конфликта они стремятся избегать критической оценки и учитывать мнение партнёров по взаимодействию, не игнорировать их интересы, минимизировать использование конфликтогенов, быть эмоционально сдержанными. Навыки рационального поведения в конфликте демонстрируют наличие у студентов существенных профессиональных качеств управленца.



*Рис. 1. Наличие навыков бесконфликтного поведения у студентов (% от числа опрошенных)*

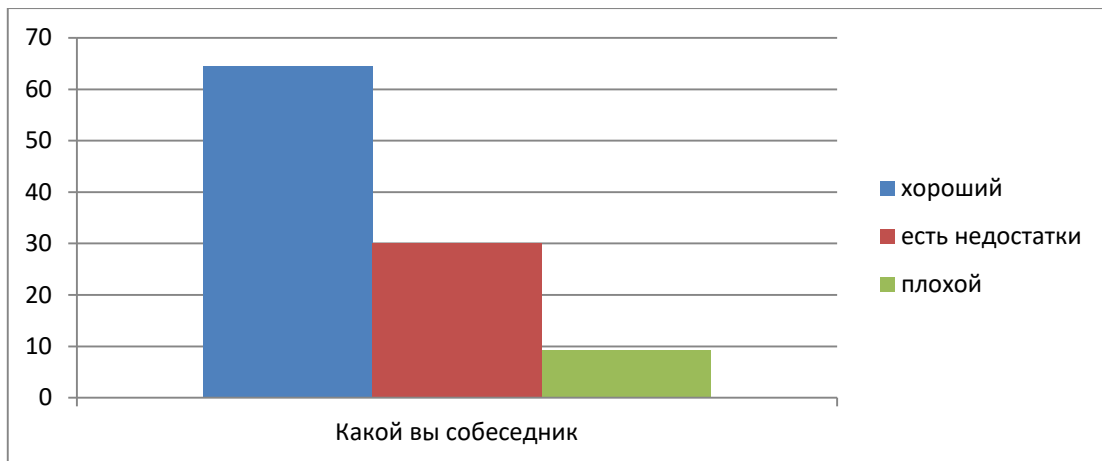
В то же время незначительная часть студентов, принявших участие в тестировании, продемонстрировала отсутствие навыков бесконфликтного поведения (1 %). Преимущественно в эту группу вошли студенты 1-го курса (см. рис. 2).



*Рис. 2. Анализ наличия навыков бесконфликтного поведения у студентов разных курсов (% от числа опрошенных)*

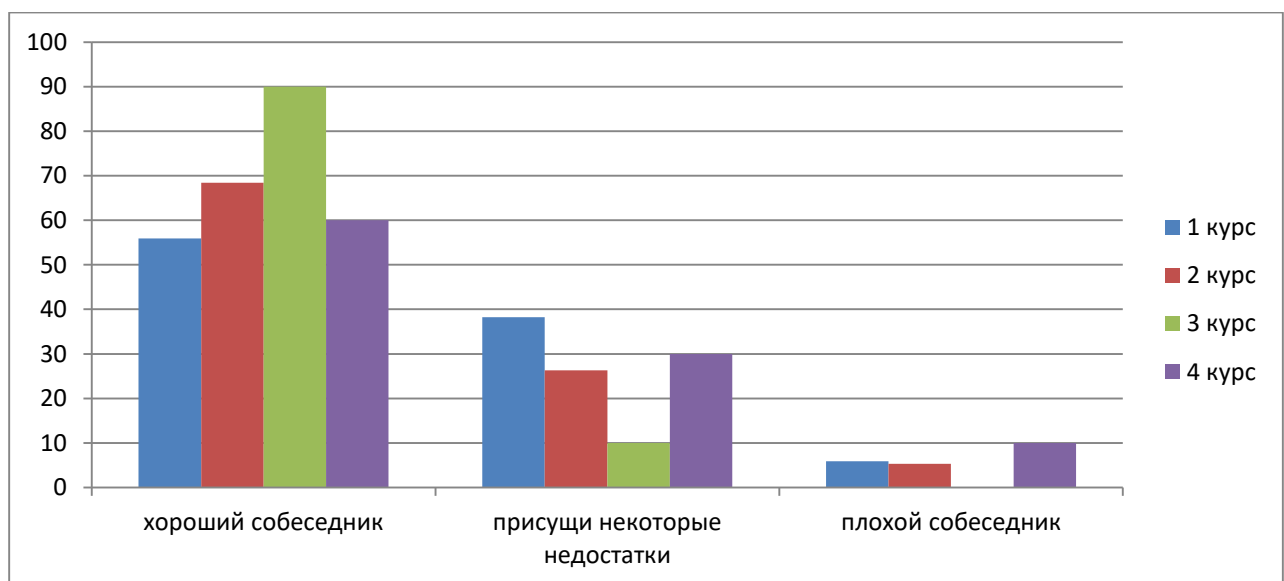
Сравнительный анализ наличия навыков бесконфликтного поведения среди студентов разных курсов обучения не показал существенных отличий.

Для изучения способности студентов осуществлять эффективные коммуникации использовался тест «Какой Вы собеседник?». Результаты тестирования показали наличие у будущих управленцев хороших коммуникативных навыков. Так, способность выстраивать эффективные коммуникации показали 2/3 участников тестирования (см. рис. 3).



*Рис. 3. Наличие навыков эффективной коммуникации у студентов (% от числа опрошенных)*

Анализ результатов теста в зависимости от курса обучения студентов показал наличие лучших коммуникативных навыков у студентов 3-го курса (см. рис. 4).



*Рис. 4. Анализ наличия навыков эффективной коммуникации у студентов разных курсов (% от числа опрошенных)*

Как уже ранее было отмечено, большое значение в профессиограмме управленца имеет самоконтроль. Использование в исследовании теста «Умеете ли Вы контролировать себя?» позволило определить способность студентов осуществлять контроль за своим поведением и коммуникативной активностью, что необходимо рассматривать как важные элементы конфликтологической компетентности. Результаты исследования показали, что более 70 % испытуемых имеют достаточно хороший уровень самоконтроля (см. рис. 5).

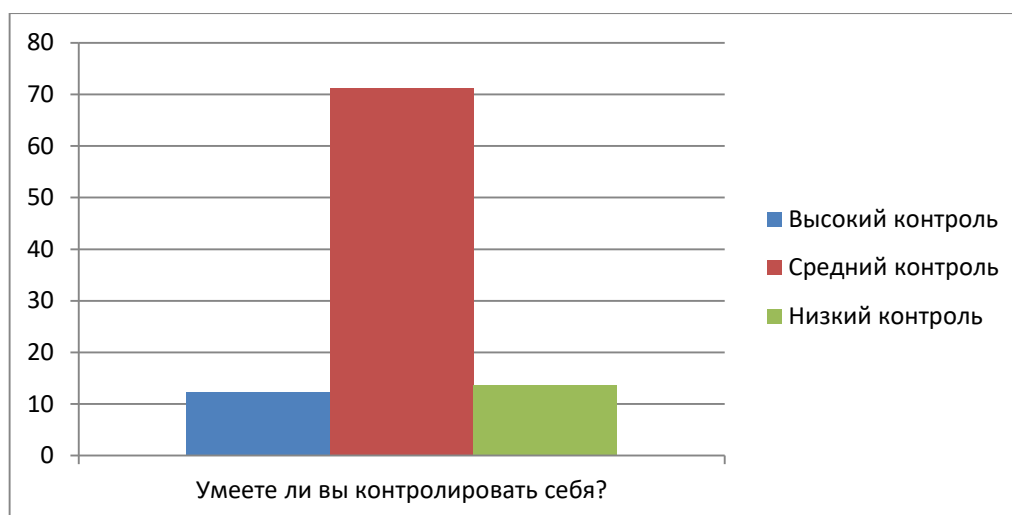


Рис. 5. Наличие навыков самоконтроля у студентов (% от числа опрошенных)

Причём анализ результатов тестирования в зависимости от курса обучения студентов показал нулевой результат по позиции «низкий контроль» у студентов 4-го курса (см. рис. 6).

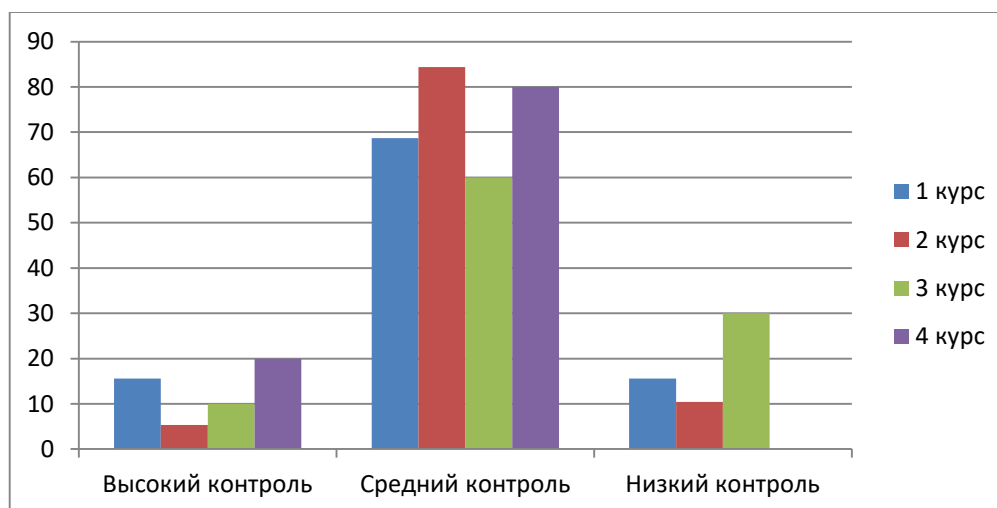


Рис. 6. Анализ наличия навыков самоконтроля у студентов разных курсов (% от числа опрошенных)

Сегодня современная кадровая политика предъявляет новые требования к подготовке и развитию управленческих кадров. В данном контексте наличие навыков управления конфликтами необходимо рассматривать как важный структурный компонент профессионализма управленческих кадров.

Результаты проведённого исследования позволяют утверждать, что уже на этапе выбора направления подготовки и высшего учебного заведения абитуриенты имеют некоторые навыки бесконфликтного взаимодействия, которые в ходе обучения становятся основой формирования у студентов Владимирского филиала РАНХиГС конфликтологической компетентности.

Таким образом, формирование у студентов РАНХиГС навыков рационального поведения, эффективного общения и самоконтроля,

определяющих уровень конфликтологической компетентности, можно обозначить как важную практическую задачу подготовки профессиональных управленческих кадров. Решение этой задачи должно быть основано на получении студентами систематизированных знаний в области конфликтологии, социальной психологии и развитие связанных с этими областями знаний, умений и навыков.

Наличие навыков управления конфликтами в профессиограмме будущих специалистов позволит им более эффективно осуществлять профессиональную деятельности в сфере управления, даст возможность использовать полученные знания в работе с персоналом, в предотвращении конфликтного взаимодействия или его разрешении на конструктивной основе.

Однако процесс становления и развития конфликтологической компетентности не должен завершаться на этапе обучения в вузе. Непрерывность и успешность процесса определяют саморазвитие выпускника, основанное на изучении специальной литературы по данной проблеме, использование полученных знаний в практической деятельности.

### **Список литературы**

1. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров ДК. Конфликтология: учебник. – М. : ИНФРА-М, 2014.
2. Грибенникова Э. А. Психологическая компетентность в деятельности государственных и муниципальных служащих // Научный альманах. – 2018. – №1-1 (39). – С. 227-230.
3. Дмитриев А. В. Конфликтология: учебное пособие. – М. : Гардарики, 2000.
4. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. URL: [https://bookap.info/okolopsy/emelyanov\\_praktikum\\_po\\_konfliktologii/](https://bookap.info/okolopsy/emelyanov_praktikum_po_konfliktologii/) (дата обращения: 19.01.2022).
5. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 367 с.
6. Литвинцева Н. А. Психологические тесты для деловых людей. – М. : Интел-Синтез, 1994. – 317 с.