

Особливості уявлень студентів про зв'язок між нормами поведінки у конфлікті з продуктивністю його подолання

У статті представлено аналіз результатів емпіричного дослідження уявлень студентів про зв'язок між нормами поведінки у конфлікті з продуктивністю його подолання. Аналіз кількісних даних свідчить про суперечливість зв'язку між уявленнями студентів про норму поведінки у міжособистісному конфлікті та оцінкою продуктивності конфліктних дій. Значна частина опитаних відносить низку дій до підгрупи “порушення норми” і водночас оцінює їх як досить ефективні. У встановленій нами суперечності може приховуватись причина, з якої студенти вдаються до порушення культури поведінки у конфлікті.

Ключові слова: соціальна перцепція, уявлення, норма поведінки, міжособистісний конфлікт, продуктивність, конфліктна дія, культура.

В статье представлен анализ результатов эмпирического исследования представлений студентов о связи между нормами поведения в конфликте с продуктивностью его разрешения. Анализ количественных данных свидетельствует о противоречивой связи между нормами поведения в конфликте с оценкой продуктивности конфликтных действий. Значительная часть опрошенных относит ряд действий к подгруппе “нарушение нормы” и в то же время оценивает их как довольно эффективные. В установленном нами противоречии может скрываться причина, по которой студенты нарушают нормы культуры поведения в конфликте.

Ключевые слова: социальная перцепция, представление, норма поведения, межличностный конфликт, продуктивность, конфликтное действие, культура.

Актуальність проблеми. Психологічні дослідження у галузі конфліктології відповідають сучасним запитам суспільства щодо демократизації й гуманізації людських взаємин шляхом активізації процесів взаємодії, спілкування, співпраці, поглиблення взаєморозуміння. Перелічені процеси активно розвиваються у сфері вищої освіти, а саме: у студентському середовищі, що й зумовлює актуальність зазначеної проблеми уявлень студентів про конфлікт.

Стаття має на меті представити аналіз результатів емпіричного дослідження уявлень студентів про зв'язок між нормами поведінки

у конфлікті з продуктивністю його подолання. Проведене дослідження виконано за допомогою **методів** аналізу, узагальнення й систематизації результатів досліджень, логічного опрацювання науково-психологічних текстів, анкетування.

Постановка проблеми. Особливості конфліктів, зокрема їх сприймання й уявлень про них у студентів, знайшли висвітлення у роботах Н.Л. Висідалко [4], Т.В.Дуткевич [6], І.В. Кошової [8], Н.І. Мащенко [10], В.І. Селіванова і Н.А. Федорова [12] та ін. У низці праць досліджувався зв'язок уявлень особистості про конфлікт із особливостями його вирішення (О.Г.Асмолов [1], І.Г. Батраченко і О.А. Коновалова [2], Н.В.Грішина [5], А.Т.Ішмуратов [7], Г.В.Ложкін і Н.І.Пов'якель [9], М.І.Пірен [11] та ін. Водночас залишились не висвітленими питання уявлень студентів про норми поведінки у міжособистісному конфлікті, що значною мірою впливають на вибір способів вирішення суперечливих ситуацій у взаєминах.

Стан дослідженості проблеми. Ми виходимо з того, що уявлення про норму поведінки у міжособистісному конфлікті є компонентом соціального сприймання студента та виконує певні функції і у такій важливій сфері його особистості, як засвоєння соціальних норм. У літературі відзначається [6], що соціальне сприймання міжособистісного конфлікту має низку особливостей, а саме:

1) виступає у різних суб'єктивних варіантах, що впливає на динамічні особливості конфліктної взаємодії (легкість початку і припинення, гостроту, швидкість розгортання);

2) спотворення в образі міжособистісного конфлікту відіграють негативну роль у формуванні конфліктної поведінки людини, зумовлюють неконструктивні її варіанти;

3) спотворення в образі міжособистісного конфлікту виникають як внаслідок когнітивних помилок, так і у результаті надмірної негативної емоційності у взаєминах;

4) толерантність дозволяє особистості сформулювати більш зважений і об'єктивний образ міжособистісного конфлікту за рахунок подолання упередженості і ворожості;

5) як еталон-зразок зазначений образ виступає основним засобом категоризації конфліктних ситуацій та використовуваних при цьому інтерпретаційних схем;

6) образ міжособистісного конфлікту виступає критерієм культури особистості, її соціалізованості;

7) цей образ тісно і взаємно пов'язаний із індивідуально-стильовими особливостями, які стосуються когнітивної та особистісної сфери людини.

Отже, обов'язковою умовою попередження та залагодження міжособистісних конфліктів виступає дослідження й урахування особливостей побудови та функціонування уявлень про нього.

Наявність соціальних норм у змісті "індивідуальної свідомості" у цілому та в окремих її сферах зокрема є загальноприйнятим фактом, що не вимагає доведення. При цьому спостерігається явище розщеплення змісту свідомості: існування подвійного змісту "індивідуальної" свідомості. По-перше, як відображення елементів суспільної свідомості, по-друге, змісту особистісного знання. Невідповідність між цими компонентами в уявленні соціальної норми призводить до розходження між знанням норми та реальною поведінкою, що суперечить цим знанням. Тому, уявлення соціальної норми може бути суперечливим і конфліктним або узгодженим і гармонійним.

У зміст свідомості входить також відображення ситуації, взаємин, об'єктів соціальної дійсності. Відображення соціальної дійсності опосередковується різними формами суспільної свідомості та його продуктами, засвоєними особистістю (уявлення про норми моралі, закону, про корисне й шкідливе, про цінне, важливе тощо). М.І.Бобнева підкреслює, що соціальні норми є продуктами діяльності суспільства та потрібні для його узгодженого функціонування. Соціальні норми відображаються індивідуальною свідомістю як елементи соціальної дійсності [3, с. 104].

Соціальні норми існують в екстеріоризованих та інтеріоризованих формах (вербалізованих й образних, чуттєвих), які тісно взаємопов'язані та забезпечують функціонування певного порядку в суспільстві, а також слугують умовою самореалізації особистості (див. рис.1).

Соціальні норми численні та утворюють певні системи. Їх презентованість у свідомості відбувається у формах вербальних і знакових, символічних та чуттєвообразних. Форма внутрішньої презентації етичних норм залежить від їх зовнішнього вираження у момент сприймання (у формі вербального правила, у формі послідовних картин розгортання ситуацій з попереднього досвіду особистості, причинно-наслідкових схем подій з казок, оповідань, міфів етичного змісту). Соціальні норми, відображені у моді, сприймаються та відповідно і презентуються у формі конкретних візуально сприйманих об'єктів. Це ще раз доводить можливість внутрішньої презентації соціальної норми у невербальній чуттєвій формі.

Вербальна і образна форми внутрішньої презентації соціальної норми не можуть цілком переходити одна в одну. Презентованість соціальної норми у свідомості в образній формі можна легко виявити

за допомогою методики впізнання образу, вибору об'єкта, аналізу демонстрованої поведінки, вивчення фактів слідування приписам норми. Водночас слідування нормі може бути підсвідомим та позасвідомим. Презентація соціальних норм носить репродуктивний характер, тобто виступає відтворенням у феноменальному полі свідомості тієї чи іншої соціальної норми, представленої зовні як елемент соціальної реальності (суспільної свідомості, культури, нормативно-ціннісних систем) [3, с. 106-107].



Рис. 1. Структура уявлень особистості про норми поведінки

Відображення соціальних норм у свідомості дає людині когнітивну інформацію про світ, умови, об'єкти, способи її діяльності; дозволяє повніше й адекватніше сприйняти соціальну дійсність, орієнтуватись у ній, виробляти стратегії й плани, регулювати свою поведінку. Презентовані соціальні норми становлять об'єкт ставлення і оцінювання самою особистістю, дають їй матеріал для рефлексії. Вважається, що засвоєні соціальні норми – це норми відрефлексовані – такі, що відзначаються

особистісною оцінкою та ставленням. У цьому випадку вони виступають як еталони, мірки, критерії у ставленнях до себе та до інших у безпосередньому спілкуванні з ними. Вони слугують і умовою, і продуктом, і засобом пізнання особистістю соціальної дійсності. На основі відрефлексованих соціальних норм людина виробляє вищі форми і засоби регуляції поведінки – ціннісні системи, переконання, ідеали; а також усвідомлює своє місце у системі міжособистісних відносин, реалізуючись як особистість.

Презентованість соціальних норм у свідомості нас цікавить насамперед тому, що міжособистісний конфлікт становить елемент соціальної дійсності, а при його сприйманні відбуваються психологічні процеси, близькі за своєю сутністю та побудовою до відображення у свідомості соціальних норм як також одного з елементів соціальної реальності. По-друге, сприймання міжособистісного конфлікту передбачає опору особистості на певні еталони, якими, без сумніву, виступають презентовані у свідомості соціальні норми. Саме презентовані соціальні норми відіграють роль основи для побудови вищих регуляторів поведінки особистості – ідеалів, цінностей, переконань, що вплітаються у процес сприймання міжособистісних конфліктів як особливих формуючих образ конфлікту факторів. По-третє, як нам уявляється, етична оцінка нормативності подій, що відбуваються у міжособистісному конфлікті, становить один з найважливіших аспектів його сприймання, без урахування якого побудувати цілісну теорію міжособистісного конфлікту неможливо.

Низка авторів підкреслює роль у виникненні конфлікту категоризації соціальних ситуацій у процесі їх сприймання. Категоризація, що веде до конфлікту, полягає у сприйманні суб'єктом міжособистісної взаємодії як конфліктної. При цьому в кожного суб'єкта є своя система критеріїв для розпізнавання соціальних ситуацій як конфліктних, нейтральних або гармонійних. Таку систему критеріїв низка авторів позначає як "ситуаційну модель" (Н.В. Грішина [5], І.В. Кошова [8] та ін.).

Ситуаційні моделі будуються на основі інтерпретаційних схем, вироблених особистістю. На структуру і зміст цих схем впливають об'єктивні та суб'єктивні характеристики соціально-перцептивної діяльності. Дослідження інтерпретаційних схем у студентів виявило поведінковий, емоційний, смисловий та когнітивний їх типи (І.В. Кошова). Найбільш типовими є поведінкові схеми (28,4%), в яких поєднується конформність з неприязню. Когнітивні схеми спрямовані на пошук компромісу. Емоційні (22,4%) – пов'язані з підвищеною конфліктністю. Найпродуктивнішою визначена

смыслова схема (24,1%), яка пов'язана зі співробітництвом та орієнтує на активну участь у вирішенні конфлікту при врахуванні інтересів обох сторін. Встановлено зв'язок типу інтерпретаційної схеми із продуктивністю завершення конфлікту. Непродуктивні способи завершення конфлікту пов'язані з поведінковим типом у його поєднанні з усіма іншими. Продуктивні способи найчастіше є результатом застосування когнітивно-смыслових моделей.

Отже, експериментальне дослідження уявлень студентів про норму поведінки у міжособистісному конфлікті є важливою складовою формування їх конструктивної поведінки при порушенні взаємин з оточуючими.

Результати дослідження. Воно було проведене серед студентів другого курсу природничого й педагогічного факультетів Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка у кількості 112 осіб.

Бланк анкети складався з трьох колонок. Перша з них містила опис 25 дій, які характерні для виявлення конфліктної поведінки, друга і третя заповнювалась самим студентом. У другій колонці студент мав оцінити кожна із запропонованих дій як нормальну чи ненормальну для поведінки у ситуаціях міжособистісного конфлікту. У третій колонці потрібно було виставити оцінку за п'ятибальною системою у плані того, наскільки допомагає чи заважає кожна з зазначених дій успішно подолати конфлікт.

У результаті опрацювання відповідей студентів весь перелік конфліктних дій розподілився на три групи: ті, що всі студенти назвали нормальними ("норма"), ті, які одночасно називали і нормальними і ненормальними ("субнорма"), та такі, які однозначно отримали оцінку ненормальних ("порушення норми").

До першої групи увійшли такі дії, як: висловити своє невдоволення, не підвищуючи голосу; проігнорувати звертання до вас, вийти з приміщення, запропонувати обговорити проблему, відмовитись від пропозиції партнера, не мати з ним більше справ.

До неоднозначної норми потрапили: висміяти опонента, помститись, показати свою перевагу, підвищити голос, грюкнути дверима, жбурнути що під руку попаде, бити посуд, плакати, зашкодити опоненту, відмовити опоненту у його проханні, відігратись на близьких опонента, осоромити опонента, погрозувати опоненту, скористатись слабким місцем опонента.

До однозначного порушення норми віднесено: завдати опоненту фізичного каліцтва, обдурити опонента, обізвати опонента за допомогою нецензурних слів, пошкодити майно опонента, поширювати образливі плітки про опонента.

Щодо продуктивності дій у конфліктній взаємодії, то для підгрупи “норма” середній бал, наданий студентами, становить 3,6. Найбільш ефективними названо “запропонувати обговорити проблему” (4,6 бала), найменш ефективним “відмовитись від пропозиції партнера” (1,4 бала). Різниця між найвищою і найнижчою оцінками у підгрупі “норма” (дисперсія) становить 3,2 бала.

Для підгрупи конфліктних дій “субнорма” середній бал продуктивності, визначений студентами, становить 4,2 бал. Найвищою ефективністю відзначені “підвищити голос” (4,7 бали), “плакати” (4,7 бала), “осоромити опонента” (4,8 бала), “скористатись слабким місцем опонента” (4,5 бала). Найменш продуктивні – “підвищити голос” (2,2 бала) і “грюкнути дверима” (2,1 бала). Різниця між найвищою і найнижчою оцінками у підгрупі “субнорма” (дисперсія) становить 2,6 бала.

Середня продуктивність у підгрупі “порушення норми” становить 3,2 бала. Це значення лише на 0,4 бала відрізняється від оцінки щодо підгрупи “норма”. Найбільш продуктивними конфліктними діями у цій підгрупі названо “обізвати опонента за допомогою нецензурних слів” (4,3 бала), “пошкодити майно опонента” (4,4 бала). Найменш продуктивна дія, з погляду опитаних, – “завдати опоненту фізичного каліцтва” (2,3 бала). Різниця між найвищою і найнижчою оцінками у цій підгрупі (дисперсія) становить 2,1 бала. Таким чином, найбільше розходжень в оцінках продуктивності конфліктних дій (найвища дисперсія) властива підгрупі “норма”.

Цікавим було проаналізувати гендерний склад вибірки, яка надала неоднозначні оцінки ряду норм поведінки у конфлікті. Деякі конфліктні дії другої групи 100% дівчат оцінювали як порушення норми (відігратись на близьких опонента, погрожувати опоненту), а частина хлопців (відповідно 26,7% та 32,4% від чоловічої вибірки) вважала їх нормою. Ще більші розходження були помічені щодо оцінок продуктивності (табл.1).

Таблиця 1

Розходження між хлопцями і дівчатами в оцінках продуктивності конфліктних дій (у балах)

Характер вибірки	Підгрупи конфліктних дій		
	Норма	Субнорма	Порушення норми
хлопці	3,2	4,4	3,9
дівчата	4,0	4,0	2,5
По всій вибірці	3,6	4,2	3,2

У дівчат спостерігається більша узгодженість в уявленнях щодо зв'язку між нормою поведінки у конфлікті та їх продуктивністю для вирішення конфлікту. Тобто для підвибірки “дівчата” характерна схема “те, що є нормою поведінки у конфлікті, те і є більш продуктивним”. Для хлопців більш властива суперечність “норма поведінки не завжди є продуктивною у конфлікті”.

Висновки і перспективи. Аналіз кількісних даних свідчить про відсутність однозначного зв'язку між уявленнями студентів про норму поведінки у міжособистісному конфлікті та оцінкою продуктивності конфліктних дій. Студенти не вважають дії, що однозначно віднесли до підгрупи “норма”, найбільш продуктивними для вирішення конфлікту. Натомість значна частина опитаних відносить низку дій до підгрупи “порушення норми” і водночас оцінює їх як досить ефективні. Крім того, найбільше розходження в оцінках студентами продуктивності конфліктних дій також стосується підгрупи “норма”. Можна очікувати, що за такої ситуації, студенти будуть звертатись до тих конфліктних дій, які вони вважають порушенням етичних норм, але оцінюють як досить продуктивні – такі, що дають хороший результат. У встановленій нами суперечності може приховуватись причина, з якої студенти вдаються до порушення культури поведінки у конфлікті. Отже підвищити цю культуру можна шляхом узгодження уявлень студентів про норму поведінки у конфлікті із оцінкою їх продуктивності з урахуванням гендерних особливостей.

Список використаних джерел

1. Асмолов А.Г. Практическая психология и проектирование вариативного образования в России: от парадигмы конфликта – к парадигме толерантности / А.Г.Асмолов // Психология образования: проблемы и перспективы: Материалы I-й Междунар. научно-практ. конф. – Москва, 16-18.12.04. – М.: Смысл, 2004. – С.6-10.
2. Батраченко І.Г., Коновалова О.А. Сприймання та очікування в структурі конфлікту / І.Г.Батраченко, О.А.Коновалова// Конфлікти в суспільстві: Діагностика і профілактика / Тези III-ї Міжн. наук.-практ. конф / [за ред. М.І.Пірен, А.М.Зельницького та ін.]. – К. – Чернівці, 1995. – С. 31-34.
3. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения / М.И.Бобнева; [отв. ред. Е.В.Шорохова]. – М.: Наука, 1978. – 312 с.
4. Висідалко Н.Л. Сенситивність сенсорно-перцептивної сфери студента /Н.Л.Висідалко// Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С.Кос-

- тюка АПН України; [за ред. Максименка С.Д.]. – К.: фірма “ГНОЗІС”. – 2006. – т. VIII, ч. 9. – С. 84-90.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. – СПб.; М.; Харьков; Минск: ПИТЕР, 2000. – 464 с.
 6. Дуткевич Т.В. Особливості соціально-перцептивного образу міжособистісного конфлікту / Т.В.Дуткевич// Проблеми сучасної психології: зб. наук. пр. Кам’янець-Подільського національного університету імені Іван Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України; [за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої]. – Вип. 8. – Кам’янець-Подільський: Аксіома, 2010. – С. 288-297.
 7. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода / А.Т.Ішмуратов. – К.: Наукова думка, 1996. – 190 с.
 8. Кошова І.В. Вплив інтерпретаційних схем на розвиток і завершення конфліктних ситуацій /І.В.Кошова // Наукові записки Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПНУ. – Вип. 26. – Т. 2. – К.: Главник, 2005. – С. 384-389.
 9. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта / Г.В.Ложкин, Н.И.Повякель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
 10. Мащенко Н.І. Соціальний інтелект і становлення професійної успішності студентів / Н.І.Мащенко// Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України; [за ред. Максименка С.Д.] – К.: фірма “ГНОЗІС”. – 2006. – т. VIII, ч. 9. – С. 221-225.
 11. Пірен М.І. Конфліктологія /М.І.Пірен. – К.: Академія, 2007. – 452 с.
 12. Селиванов В.И., Федоров Н.А. Студенческие коллективы / В.И.Селиванов, Н.А.Федоров// Коллектив и личность; [ред. Е.В.Шорохова, К.К.Платонов и др.] – М.: Наука, 1975. – С. 155- 164.

The article considers the analyses of the results of empirical investigation on students images of connection between the behavioral norms while conflict and productiveness of it overcoming. The analyses of quantities data reveals antinomy of students images of connection between the behavioral norms while conflict and productiveness of it overcoming. Great part of students considers some conflict actions as norms breaking and evaluate them as rather effective. This antinomy can hide the cause of breaking of cultural norms by the students.

Key words: social perception, image, interpersonal conflict, behavioral norm, productiveness, conflict action, culture.

Отримано: 4.12.2011 р.