

коммуникативная адаптивность ( $X_{cp} = 41,2$ ;  $S = 5,3$ ;  $Me = 42$ ).

Но по каждому из этих показателей можно выделить испытуемых с более высоким и более низким уровнем выраженности: социально-коммуникативная адаптивность ( $X_{min.} = 33$ ;  $X_{max.} = 49$ ); стремления к согласию ( $X_{min.} = 29$ ;  $X_{max.} = 47$ ); толерантность ( $X_{min.} = 29$ ;  $X_{max.} = 49$ ); оптимизм ( $X_{min.} = 25$ ;  $X_{max.} = 41$ ); фрустрационная толерантность ( $X_{min.} = 29$ ;  $X_{max.} = 43$ ).

Таким образом, с учетом того, что низкие баллы по данным показателям обозначают высокий уровень его выраженности, а высокие баллы, напротив, низкий уровень, можно сказать, что в целом менеджеры по подбору и развитию персонала ОАО «СКБ – банк» в основном стремятся по каждому вопросу иметь свою точку зрения и отстаивать ее, принципиальны и несговорчивы, у них отсутствует боязнь несоответствия мнений, расхождения во взглядах. Они достаточно легко могут без раздражения относиться к чужому мнению, взглядам, характеру, привычкам, могут быть терпимыми. Но с другой стороны, могут быть нетерпимыми к неопределенности, у них могут отсутствовать сомнения и присутствовать некоторая ортодоксальность мышления и однозначность восприятия, что может приводить к необдуманным и преждевременным действиям.

Немного меньше развита социально-коммуникативная адаптивность, что может выражаться в замкнутости, скромности, неумении поддержать разговор, скованности в общении. Может присутствовать неуверенность в себе как в собеседнике.

Таким образом, можно сделать вывод, что у менеджеров по подбору и развитию персонала ОАО «СКБ – банк» в целом социально-коммуникативная компетентность развита на среднем уровне. Эти особенности могут быть обусловлены индивидуально-психологическими особенностями, такими как интровертированность, низкая или заниженная самооценка, слабость воли, нерешительность, безразличие, низкий уровень эрудиции, узкий кругозор,

недостаток знаний и умений в области психологических техник общения. Таким образом, для успешного осуществления деятельности менеджера по подбору и развитию персонала необходимо повышать уровень социально-коммуникативной компетентности.

В частности можно увеличить объем знаний и умений в области особенностей процесса общения и взаимодействия с людьми, эффективных способов коммуникации, выстраивании и поддержании продуктивного контакта с собеседником, техник создания атмосферы доверия и поддержания контакта во время коммуникации, техник активного слушания и ведения разговора, техник переубеждения собеседника и аргументации собственной позиции.

Таким образом, поставленная нами гипотеза подтвердилась: повышение социально-коммуникативной компетентности является необходимым фактором эффективного осуществления деятельности менеджера по подбору и развитию персонала.

Одним из путей повышения социально-коммуникативной компетентности может стать такой вид обучающей программы как тренинг.

*М.А. Хорошилова, В.И. Щедров*  
БИСГУ, Балашов

### **Психологические условия конструктивного разрешения конфликтов среди военнослужащих**

Сложность социально-экономических, политических и духовных процессов в российском обществе, а также их динамичное развитие, к сожалению, привели к заметному увеличению количества конфликтов в воинских коллективах. Конфликты между военнослужащими оказывают заметное влияние на социально-психологический климат воинских коллективов и, в конечном счете, на боевую готовность.

Сегодня становится все более очевидным, что конфликт - не только атрибут совместной деятельности людей, но и сущностный элемент развития, как личности, так и группы. Конфликт рассматривают как противоречие,

как стадию развития противоречия, как столкновение, противодействие, как тип конкурентного взаимодействия. В общем плане конфликт можно определить как наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих между людьми.

Разрешение межличностного конфликта представляет собой сложный многоступенчатый процесс, включающий анализ и оценку конфликтной ситуации, выбор способа и стратегии разрешения конфликта, формирование операционного состава действий, реализацию плана и его коррекцию, оценку эффективности своих действий.

Выделяют два способа разрешения конфликта – конструктивный и деструктивный.

Под конструктивным понимается выбор личностью оптимального алгоритма действий с причинением наименьшего ущерба для себя, окружающих и противоположной стороны в рамках принятых в обществе моральных и правовых норм. Под деструктивным понимается вытеснение или псевдоразрешение конфликта, а также его разрешение с помощью неприемлемых с точки зрения моральных и правовых норм общества действий в отношении себя или других.

Важным моментом, разрешения межличностных конфликтов, является стратегия и тактика конфликтующих сторон. К. Томас выделил пять способов поведения в конфликте: противоборство, компромисс, уступчивость, сотрудничество, избегание.

Основными составляющими урегулирования конфликта является степень выраженности агрессивности и враждебности у участников конфликтных действий. Эти два понятия имеют разное значение, хотя очень близки.

Враждебность – это сложная форма, ориентации. Особо важное место в комплексе враждебности, - это гнев, отвращение и презрение. Враждебность включает также влечения, взаимодействия аффектов и обычно мысли или образы, связанные с причинением вреда объекту враждебности. Такие образы и желания необязательно содержат реальное намерение причинить

объекту вред. Враждебность не включает в себя словесной или физической активности. Агрессия – это физический акт, который иногда может запускаться и поддерживаться эмоциями, входящими в комплекс враждебности. Она направлена на то, чтобы причинить ущерб, оскорбить или победить. Ущерб может быть психологическим или физическим. В целом агрессия определяется враждебностью, вместе с тем агрессивное действие может оказать на враждебность обратное влияние, усилив или ослабив ее. Таким образом, враждебность рассматривается как сложное мотивационное состояние, а агрессия – как следующее из него поведение.

Существуют следующие виды агрессивности и враждебности: физическая агрессия, косвенная агрессия, склонность к раздражению, негативизм, обида, подозрительность, вербальная агрессия и чувство вины.

В ходе теоретического исследования была разработана гипотеза о том что, способ регулирования конфликта определяет уровень индекса агрессивности и враждебности.

Исследование было проведено на базе воинской части, выборка составила 100 солдат срочной службы. В ходе проведенного исследования были использованы методики: Тест на оценку уровня конфликтности личности; Тест Томаса для определения стиля поведения, личностной предрасположенности к конфликтному поведению; опросник Басса-Дарки направленный на исследование агрессивности и враждебности.

В результате проведенного исследования были получены следующие данные: в данной группе испытуемых наблюдается средний уровень конфликтности – 37%, чуть ниже среднего – 23%, ниже среднего – 18%, чуть выше среднего – 12%, выше среднего – 9%, и высокий уровень – 1%.

Преобладающее количество испытуемых предпочитают основными способами регулирования конфликтов: компромисс – 37%, противоборство – 18%, сотрудничество – 21%, уступчивость – 15%, и избегание – 12%.

У большинства испытуемых в группе наблюдается: вербальная агрессия – 45%, косвен-

ная агрессия – 24%, подозрительность – 10%, физическая агрессия – 9%, чувство вины – 7%, и раздражение – 5%.

Вся выборка была разделена на подгруппы, название которых исходило из способа регулирования конфликта: «Компромисс», «Противоборство», «Сотрудничество», «Уступчивость», «Избегание».

Были использованы метод однофакторного дисперсионного анализа (критерий Линка и Уоллиса), а так же коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

В качестве независимой переменной (регулируемого фактора) использовали – способ регулирования конфликтов, а в качестве зависимой переменной величины – индекс агрессивности и индекс враждебности.

В результате подсчета критерия Линка и Уоллиса для индекса агрессивности получили  $K_{эм} = 2,14$  ( $p \leq 0,01$ ). Для индекса враждебности  $K_{эм} = 1,12$  ( $p \leq 0,01$ ).

Таким образом, определили, что различия между выборками по этим показателям не случайны. Они обусловлены способами регулирования конфликтов, то есть «Противоборство», «Избегание», «Сотрудничество», «Уступчивость» и «Компромисс», располагаются в порядке уменьшения уровня агрессивности. Так же установили, что уровень враждебности уменьшается от группы к группе в следующей

последовательности: «Избегание», «Уступчивость», «Противоборство», «Компромисс» и «Сотрудничество».

Затем рассмотрели корреляцию между индексом агрессивности и индексом враждебности в пяти группах испытуемых (коэффициент ранговой корреляции Спирмена). Только в группе «Противоборства» получили значимую корреляционную связь  $r = 0,66$  ( $p \leq 0,05$ ). Эта связь свидетельствует о том, что враждебность – это личностная черта данной группы испытуемых, которые в конфликтных ситуациях часто используют агрессию, деструктивной направленности. В остальных группах испытуемых связей между индексом агрессивности и индексом враждебности обнаружено не было, это говорит о том, что испытуемые в конфликте редко используют агрессию и враждебность, как способы регулирования конфликта, и если используют, то в основном инструментальной направленности.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что гипотеза нашла свое подтверждение в ходе проведенного исследования, следовательно, способ регулирования конфликтов определяет уровень индекса агрессивности и враждебности.