

ОПТИМІЗАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ ОФІЦЕРІВ У ПРОБЛЕМНИХ МІЖСОБИСТІСНИХ СИТУАЦІЯХ

В науковій статті розглянуто сутність взаємодії, проблемних міжособистісних ситуацій, а також оптимальності. Визначено психологічні принципи та психологічні механізми оптимальної взаємодії офіцерів, а також основні напрямки діяльності військового психолога з забезпечення оптимальної взаємодії офіцерів у проблемних міжособистісних ситуаціях.

Ключові слова: взаємодія, проблемна міжособистісна ситуація, оптимальність, офіцер.

В научной статье рассмотрена сущность взаимодействия, проблемных межличностных ситуаций, а также оптимальности. Определены психологические принципы и психологические механизмы оптимального взаимодействия офицеров, а также основные направления деятельности военного психолога по обеспечению оптимального взаимодействия офицеров в проблемных межличностных ситуациях.

Ключевые слова: взаимодействие, проблемная межличностная ситуация, оптимальность, офицер.

In the scientific article the essence of interaction, problem interpersonal situations, and also an optimality is considered. Psychological principles and psychological mechanisms of optimum interaction of officers, and also the basic lines of activity of the military psychologist on maintenance of optimum interaction of officers in problem interpersonal situations are defined.

Key words: interaction, a problem interpersonal situation, an optimality, an officer.

Вступ. Взаємодія як соціально-психологічний процес є процесом дії суб'єктів один на одного, їх взаємна обумовленість та опосередованість одним суб'єктом іншого. Дослідження взаємодії у військовій психології йде за такими напрямками: теоретико-методологічний аналіз соціальної взаємодії; вивчення процесу спілкування військовослужбовців; дослідження конфліктів між військовослужбовцями; соціально-психологічна розробка проблеми спільної діяльності військовослужбовців. Міжособистісна взаємодія являє собою зовнішній план стосунків особистості до оточуючих її людей. Основними компонентами взаємодії є спонукальний (мотиваційно-цільова взаємодія), когнітивний, який містить комунікативний процес як взаємоінформування і перцептивний процес як взаємосприйняття, взаємооцінка і взаєморозуміння, а також регулятивний компонент, представлений поведінковим (зміна поведінки один одного) та емоційним (формування симпатії-антипатії) процесами. Внутрішньоособистісною основою стосунків є взаємовідносини, які містять мотиваційний (інтерес до іншого), комунікативний (довіра до іншого), перцептивний (врахування іншого), поведінковий (установки та очікування певної поведінки) та емоційний (емоційні реакції на іншого) аспекти. Взаємовідносини формуються в процесі взаємодії в різних ситуаціях життєдіяльності.

Метою статті є розкриття основних шляхів оптимізації взаємодії офіцерів у проблемних міжособистісних ситуаціях.

Викладення основних результатів дослідження. Ситуація розуміється як: а) обстановка, сукупність об'єктивних умов і обставин; б) перцептивний конструкт особистості; в) об'єктивно-суб'єктивна реальність. Нами ситуація розглядається як актуальний стан системи стосунків людини зі світом, як складна об'єктивно-суб'єктивна реальність, локалізована за часом та за простором і представлена у свідомості людини. Основними видами ситуацій є ситуації професійної діяльності, буттеві, міжособистісні і внутрішньоособистісні. Залежно від стану стосунків людини зі світом виділяють комфортні, буденні і проблемні ситуації. Проблема ситуація життєдіяльності – це ситуація розбалансованості системи «завдання – особисті можливості і (чи) мотиви – умови середовища». Сутнісними ознаками проблемної ситуації є: наявність труднощі, перешкоди, проблеми; стан психічної напруженості; помітна зміна звичних параметрів діяльності, поведінка або спілкування, вихід за рамки звичайності. Проблема ситуація життєдіяльності офіцера можуть бути класифіковані на основі двох критеріїв: типу стосунків, в яких виникла ситуація, і рівня її проблемності (погрози) для офіцера (загроза потенційна, безпосередня або така, що вже реалізується). Виділяються такі типи проблемних ситуацій: професійній діяльності – проблемні, критичні (чи аварійні) та екстремальні (бойові); буттеві – ситуації невідомості, небезпеки і втрати; міжособистісні – проблемні, передконфліктні і конфліктні; ситуації внутрішньоособистісного плану – ускладнення, конфлікти і кризи.

Військова діяльність є основною детермінантою виникнення проблемних міжособистісних ситуацій. Частіше за все вони виникають в основному виді військової діяльності офіцерів – учбово-бойовій. Службово-бойова діяльність служить потужним чинником розвитку ситуації. Найбільш проблемною для офіцера сприймається передконфліктна ситуація, що пов'язано з її швидкоплинністю і необхідністю ухвалення рішення з приводу конфліктних дій. Чинник ієрархічних стосунків діяльнісного типу є більш значущим порівняно з чинником міжособистісних стосунків в аспекті впливу на виникнення і розвиток проблемної міжособистісної ситуації. При їх виникненні основну роль грають об'єктивні чинники, а у разі конфліктних ситуацій – суб'єктивні.

Основною закономірністю мотиваційно-цільової взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є боротьба їх цілей і мотивів. Вона виражається в тому, що прагнення офіцера здійснити свої цілі, як правило, блокує задоволення інтересів опонента, перешкоджає досягненню ним своїх цілей. У більшості проблемних міжособистісних ситуацій офіцери найчастіше захищають службові інтереси. Інтереси, що відстоюються офіцером, не впливають на гостроту розвитку цих ситуацій. В умовах проблемних міжособистісних ситуацій задоволення інтересів однієї сторони веде до зменшення можливостей по задоволенню інтересів іншої. Тільки у 15,2% ситуацій обидва опоненти повністю або в основному задовольнили свої інтереси. Психологічним механізмом, за допомогою якого здійснюється боротьба мотивів офіцерів в умовах проблемних міжособистісних ситуацій, є узгодження їх цілей та інтересів. Оптимальною з точки зору досягнення загальної узгодженої мети являється спрямованість на справу і на іншого.

Основною закономірністю перцептивного процесу взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є зростання ступеня перекручування сприйняття і оцінки ситуації. Перекручуванню піддаються як сама проблемна ситуація в цілому, так і її окремі складові: мотиви, висловлювання, дії і вчинки сторін, а також їх особистісні якості. Показником точності сприйняття проблемної міжособистісної ситуації може служити точність прогнозу її розвитку. Найчастіше не прогнозуються конфліктні ситуації. Найменш точно прогнозуються передконфліктні ситуації. Точному прогнозу найчастіше заважають швидкоплинність проблемної міжособистісної ситуації, відсутність інформації про можливі дії опонента і недооцінка важливості проблеми. Основними чинниками, що впливають на

точність прогнозу розвитку ситуації, є: емоційний стан офіцера; його вміння концентрувати увагу на ключових параметрах ситуації; його професійна приналежність і вік. Найточніше проблемна ситуація прогнозується: коли офіцер дещо збуджений або роздратований; при врахуванні ним статусу, інтересів і внутрішнього стану опонента; офіцерами виховних структур; офіцерами вікової групи 31-40 років.

Основною закономірністю комунікативного процесу в умовах проблемної міжособистісної ситуації є розширення спектру і зростання кількості вживаних засобів дії у поєднанні з послабленням зворотного зв'язку. Крім того виявлено, що для комунікативного процесу характерно: домінування феномену «говоріння» над феноменом «слухання»; руйнівна дія на комунікацію негативних емоційних станів; зниження відкритості і відвертості по відношенню один до одного; зростання ролі невербальних засобів комунікації; посилення критичності висловлювань; переважання спонукальної інформації над констатувальною.

Основною закономірністю поведінки офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є прагнення до реалізації такої стратегії поведінки, яка забезпечує досягнення поставлених цілей. Поведінка офіцера у проблемній ситуації може бути реалізована за допомогою таких стратегій: нормативної, конфронтаційної, маніпулятивної і переговорної. Вибір офіцером стратегії поведінки визначається співвідношенням ситуаційних та особистісних чинників. Ситуаційними чинниками є: прогноз офіцером успішності саме цієї стратегії; статуси офіцерів; гострота і напруженість ситуації; міра труднощі вирішуваної проблеми; стратегія, яку реалізує опонент; залежність офіцера від свого опонента з неслужбових питань. Найбільшою мірою від ситуаційних чинників залежить вибір нормативної і переговорної стратегій. До особистісних чинників, що визначають вибір стратегії поведінки офіцера, можуть бути віднесені: орієнтація мотивів учасників ситуації; переважаючий тип ставлення до оточення; рівень когнітивної складності особистості; ступінь порядності офіцера. Найзначніше від особистісних особливостей залежить вибір конфронтаційної і маніпулятивної стратегій.

Основною закономірністю емоційної взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є посилення емоційної складової в загальному процесі регуляції. Емоції і переживання офіцерів являються: індикатором труднощі ситуації;

регуляторами власної поведінки і поведінки опонента; проявом ставлення до опонента. Відзеркалення і особливо поляризація емоцій є деструктивними психологічними механізмами, а емпатія – механізмом конструктивної взаємодії офіцерів. Результатом оптимальної взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є вирішення протиріччя, а також реалізація своїх інтересів обома опонентами. На успішність вирішення проблеми більшою мірою впливає не гострота і напруженість ситуації, а трудність вирішуваної проблеми. Найменш ефективно вирішуються передконфліктні ситуації, оскільки вони найбільш важкими. Найефективніше вирішуються конфліктні ситуації, оскільки вони є відносно менш важкими, ніж передконфліктні ситуації.

Проблема оптимізації взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях тісно пов'язана з проблемою попередження і вирішення конфлікту, яка, на наш погляд, останнім часом продуктивно розробляється військовими психологами. В той же час вона може бути розглянута як самостійна. По-перше, категорія «оптимізація» означає кінцеву мету корекції взаємодії. Оптимізація розглядається як процес вибору найкращого варіанту з можливих або як процес приведення системи в найкращий (оптимальний) стан [1, - С.929]. Найбільш адекватними оптимальності результатами взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є його конструктивні підсумки. Порівняно з такими результатами проблемної міжособистісної ситуації як пригнічення одного з опонентів, загасання взаємодії, переростання в конфлікт, призупинення вирішення проблеми конструктивними можуть бути визнані: вирішення проблеми (протиріччя); реалізація опонентами своїх інтересів; збереження міжособистісних стосунків. З перерахованих конструктивних підсумків визначальним є вирішення проблеми. Тому оптимальною взаємодією ми вважатимемо таку взаємодію, яка призводить до вирішення протиріччя між офіцерами. По-друге, в дослідженнях умов попередження конфліктів основна увага приділяється недопущенню розвитку конфліктної взаємодії. На наш погляд, завдання полягає в забезпеченні вирішення проблеми в умовах проблемної міжособистісної ситуації, бо просування у вирішенні проблеми блокуватиме розвиток ситуації у бік конфлікту. По-третє, дослідження оптимізації взаємодії офіцерів припускає не лише врахування умов і чинників їх неконфліктної поведінки, але й розгляд механізмів оптимальної взаємодії і

основних напрямків корекції психологічними засобами повсякденної взаємодії офіцерів.

В процесі дослідження були виявлені психологічні принципи оптимізації взаємодії офіцерів в проблемній міжособистісній ситуації, реалізація яких сприяють повнішому вирішенню протиріччя між ними:

1. Вибір офіцером переговорної стратегії поведінки. Не зважаючи на те, що усі питання життя і діяльності військ суворо регламентовані правовими нормами, в першу чергу загальновійськовими статутами, в повсякденній взаємодії офіцерів часто виникають ситуації, які нормативно не визначені або не мають однозначного рішення. У таких умовах, як показало наше дослідження, найбільш ефективним є застосування переговорної стратегії, яка забезпечує повне або майже повне вирішення протиріччя в більшій частині ситуацій (57,4%), в яких реалізовувалася ця лінія поведінки. І тільки в кожній п'ятій ситуації протиріччя не вирішувалося.

2. Використання різноманітних засобів комунікації при мінімізації критики і погроз. Виявлено, що роз'яснення своїх цілей і інтересів, чітка аргументація і підкріплення своїх вимог правовими і моральними нормами приблизно однаковою мірою застосовуються як в ситуаціях, які вирішувались успішно, так і в тих, які не були вирішені або ще більше загострилися. Вказані засоби дії можуть бути розглянуті як універсальні, необхідні для застосування в будь-яких ситуаціях.

3. Точне прогнозування розвитку проблемної міжособистісної ситуації. Точний прогноз ситуації грає чималу роль в недопущенні її ескалації і, отже, успішному вирішенні. Проблема міжособистісна ситуація – це, як правило, ситуація невизначеності. Її невизначеність полягає в імовірнісному характері адекватності дій сторін обставинам, що склалися, багатоваріантності поведінки опонента, неминучій фрагментарності врахування чинників ситуації і в перекручуванні сприйняття ситуації в цілому. Проте прогноз розвитку ситуації значно знижує величину цієї невизначеності і, отже, підвищує вірогідність оптимального вирішення протиріччя.

4. Орієнтація мотивів опонентів на справу, на інтереси служби. Результати констатувального експерименту свідчать, що залежно від орієнтації мотивів опонентів в процесі взаємодії змінюється ефективність вирішення протиріччя ситуації. Як можна побачити з наведених даних, найефективніше вирішуються ситуації, в яких офіцер схильний орієнтуватися на інтереси свого опонента.

5. Контроль за своїм емоційним станом багато в чому сприяє продуктивнішому

вирішенню проблемних міжособистісних ситуацій. Безконтрольні емоційні прояви, особливо сценічного характеру знижують точність сприйняття і прогнозу офіцерами такої ситуації, збільшують вірогідність використання конфронтаційної стратегії, що знижує вірогідність повного вирішення проблеми. В процесі дослідження вдалося експериментально виявити характер залежності емоційних станів офіцерів від успішності вирішення проблеми.

6. Відкритість і відвертість з опонентом в процесі взаємодії можуть сприяти певному успіху при обговоренні офіцерами проблеми. Проте зайва відкритість і надмірна відкритість опонентові знижують ефективність вирішення протиріччя.

7. Шанобливе ставлення до іншого. Експериментальні дані про залежність ступеню вирішення проблеми від шанобливого ставлення опонентів один до одного свідчать про незначний зв'язок між цими перемінними.

Оптимальній взаємодії офіцерів в проблемній міжособистісній ситуації сприяє реалізація таких психологічних принципів: вибір офіцером переговорної стратегії поведінки; використання різноманітних засобів комунікації при мінімальному застосуванні критики і погроз; точне прогнозування розвитку проблемній міжособистісній ситуації, а якщо це неможливо, то краще орієнтуватися на негативний розвиток подій, ніж їх недооцінити; орієнтація опонентів на інтереси служби або ж пов'язання особистих інтересів з інтересами справи; контроль за своїм емоційним станом і врахування емоційного стану опонента; певний рівень відкритості і відвертості; шанобливе ставлення до опонента.

Основними психологічними механізмами оптимальної взаємодії офіцерів в проблемній міжособистісній ситуації є узгодження цілей та інтересів, прагнення до взаємної довіри, рефлексія, забезпечення балансу рангів і взаємного контролю сторін, емпатія. Алгоритм діяльності військового психолога при регулюванні проблемних міжособистісних ситуацій містить, як правило, роздільні зустрічі з опонентами, формування позитивного настрою учасників на спільну роботу (можливо, в продовж декількох зустрічей), а також етап спільної роботи, яка може бути організована з використанням системи інтеграційного ухвалення рішення,

запропонованої А.Філлі [2]. Спільна робота складається з 6 етапів: аналіз і корекція ситуації з метою створення необхідних умов для сприятливого клімату, аналіз і корекція уявлень, аналіз і корекція стосунків, визначення проблеми, пошук рішення, ухвалення рішення: оцінка альтернативних рішень і досягнення згоди відносно одного з них.

Висновки. Результатом оптимальної взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях є вирішення протиріччя ситуації, а також реалізація своїх інтересів обома опонентами. На успішність вирішення проблеми більшою мірою впливає не гострота і напруженість ситуації, а трудність проблеми. Найменш ефективно вирішуються передконфліктні ситуації, оскільки вони є найбільш важкими. Найефективніше вирішуються конфліктні ситуації, оскільки вони відносно менш важкими, ніж передконфліктні ситуації. Оптимальній взаємодії офіцерів у проблемних міжособистісних ситуаціях сприяє реалізація таких психологічних принципів: вибір офіцером переговорної стратегії поведінки; використання різноманітних засобів комунікації при мінімальному застосуванні критики і погроз; точне прогнозування розвитку проблемної міжособистісної ситуації, а якщо це неможливо, орієнтування на негативний розвиток подій, ніж їх недооцінка; орієнтація опонентів на інтереси служби або ж синхронізація особистих інтересів з інтересами справи; контроль за своїм емоційним станом і врахування емоційного стану опонента; певний рівень відкритості і відвертості; шанобливе відношення до опонента. Оптимальній взаємодії офіцерів в проблемних міжособистісних ситуаціях сприяє актуалізація таких психологічних механізмів: узгодження цілей та інтересів; прагнення до взаємної довіри; рефлексія; забезпечення балансу рангів; емпатія. Серед основних напрямків діяльності військового психолога щодо оптимізації взаємодії офіцерів проблемних міжособистісних ситуаціях є: формування сприятливого соціально-психологічного клімату в офіцерських колективах; підвищення конфліктної компетентності офіцерів; формування у них конфліктостійкості; успішна медіаторська діяльність з регулювання передконфліктних і конфліктних ситуацій у взаємовідносинах офіцерів.

Література

1. Советский энциклопедический словарь. 2-е изд. - М.: Сов. энциклопедия, 1983. - 1600 с.
2. Filley, A. Interpersonal Conflict Resolution /A.Filley. – Scott: Foresman, 1975. – 126 p.