

## Оригинальная статья / Original article

УДК 159.9

**Исследование конфликтологической компетентности  
у специалистов социальной работы****Т.В. Иванова<sup>1</sup> ✉, Т.А. Щепотина<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Юго-Западный государственный университет  
ул. 50 лет Октября, 94, г. Курск 305040, Российская Федерация

<sup>2</sup>Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Курской области  
ул. Мирная, 20, г. Курск 305004, Российская Федерация

✉ e-mail: mk473942@yandex.ru

**Резюме**

**Цель исследования.** В настоящее время компетентность в разнообразных конфликтогенных ситуациях и собственно конфликтах можно рассматривать как важнейший аспект личностного развития человека и его полноценной жизнедеятельности.

Целью нашего исследования является изучение психологических особенностей конфликтологической компетентности у специалистов социальной работы.

В статье выделены социально-психологические критерии сформированности конфликтологической компетентности у специалистов социальной работы. В работе эмпирические данные анализируются с учетом социально-психологических особенностей современного общества.

**Методы.** В работе использовались методы тестов, опроса. Мы применяли следующие методики: опросник К. Томаса «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации Н.В. Гришиной, «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина и П.А. Ковалева, методику диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко, «Шкала устойчивости к источникам стресса» Е.В. Распопина.

**Результаты.** В процессе эмпирического исследования было выявлено, что в поведении специалистов социальной работы наиболее выражены высокая направленность на «сохранение отношений», «толерантность» и «пассивность» в конфликтном взаимодействии. Это «альтруистический тип» поведения личности в конфликте, который является отражением высокой конфликтогенности профессиональной среды общения, свидетельствует о наличии феномена конфликтофобии и не способствует конструктивному разрешению конфликтов.

В то же время в выборке специалистов социальной работы были выявлены негативные коммуникативные установки, которые могут проецироваться на клиентов в процессе их обслуживания, т.е. склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.

**Заключение.** Таким образом, конфликтологическая компетентность специалистов социальной работы имеет свои особенности, обусловленные спецификой работы с клиентами.

**Ключевые слова:** конфликт; конфликтологическая компетентность; структура конфликтологической компетентности; конфликтность; стратегии поведения в конфликте; стрессоустойчивость.

**Конфликт интересов:** Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

**Для цитирования:** Т.В. Иванова, Щепотина Т.А. Исследование конфликтологической компетентности у специалистов социальной работы // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика. 2021. Т. 11, № 4. С. 228–237.

Статья поступила в редакцию 27.08.2021

Статья подписана в печать 08.10.2021

Статья опубликована 20.12.2021

© Т.В. Иванова, Т.А. Щепотина., 2021

Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика / Proceedings of the South-west State University. Series: Linguistics and Pedagogics. 2021; 11(4): 228–237

## Research of Conflictological Competence Among Social Work Specialists

Tatiana V. Ivanova<sup>1</sup> ✉, Tatiana A. Shchepotina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Southwest State University  
50 Let Oktyabrya str. 94, Kursk 305040, Russian Federation

<sup>2</sup>Branch of the Pension Fund of the Russian Federation in the Kursk region  
20 Mirnaya str., Kursk 305004, Russian Federation

✉ e-mail: mk473942@yandex.ru

### Abstract

**Purpose of research.** Currently, competence in various conflict situations and conflicts themselves can be considered as the most important aspect of human development.

The purpose of our study is to study the psychological characteristics of conflictological competence in social work specialists. The article highlights socio-psychological criteria for the formation of conflictological competence among social work specialists. In the work, empirical data are analyzed taking into account the socio-psychological characteristics of modern society.

**Methods.** In the work we used test and survey methods. We applied the following methods: K. Thomas's questionnaire "Preferred Strategies for Behavior in Conflict" in adaptation by N.V. Grishina, "Personal Aggressiveness and Conflict" by E.P. Ilyin and P.A. Kovalev, the diagnostic technique for the communicative installation V.V. Boyko, "The Scale of Resistance to Stress Sources" E.V. Raspopin.

**Results.** In the process of empirical research, it was revealed that the behavior of social workers mostly oriented on "maintaining relations," "tolerance" and "passivity" in conflict interaction. This is an "altruistic type" of personal behavior in a conflict, which reflects the high conflict of a professional communication environment, indicates the existence of a phenomenon of conflict-phobia and does not contribute to a constructive resolution of conflicts.

At the same time, a sample of social work specialists revealed negative communicative attitudes that can be projected on customers in the process of their service, that is, the tendency to make unreasonable generalizations of negative factors in the field of relations with partners and in monitoring social reality.

**Conclusion.** Thus, the conflictological competence of social work specialists has its own characteristics due to the specifics of working with clients.

**Keywords:** conflict; conflict competence; structure of conflict competence; conflict; strategies of behavior in conflict; stress resistance.

**Conflict of interest:** The Authors declare the absence of obvious and potential conflicts of interest related to the publication of this article.

**For citation:** Ivanova T. V., Shchepotina T. A. Research of Conflictological Competence Among Social Work Specialists. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Lingvistika i pedagogika = Proceedings of the Southwest State University. Series: Linguistics and Pedagogics*. 2021, 11(4): 228–237 (In Russ.).

Received 27.08.2021

Accepted 08.10.2021

Published 20.12.2021

\*\*\*

### Введение

Учитывая сложность и противоречивость современного мира, компетентное поведение человека в разнообразных конфликтных ситуациях можно рассматривать как важнейший аспект его личностного развития и полноценной жизнедеятельности.

Конфликтогенность ситуаций в сфере социального обслуживания обусловлена расхождением в ожиданиях населения и реалиях социальной политики. В связи с этим показателем профессионализма специалиста социальной работы становится умение управлять конфликтами, предотвращая и справедливо разрешая их. Важность конфликтологической компетентности работника социаль-

ной сферы подчеркивается его профессиональным предназначением, функциями и спектром решаемых задач, высокой нравственной ответственностью за качество и результаты своего труда.

Актуальность данной проблемы подтверждается многочисленными исследованиями, которые носят междисциплинарный характер. Вопросы профессионального самоопределения и компетентности затрагивались в работах Н.А. Подымова, Л.С. Подымовой, которые раскрыли пространственно-временной аспект организации выбора профессии [1]. Н.В. Тарасовой рассматривались вопросы профессионально важных качеств и психологических особенностей студентов [2], Т.В. Ивановой изучаются особенности коммуникативной компетентности в сфере обслуживания [3]. Теме конфликтологической компетентности посвящены работы А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, Е.Н. Богданова, М.М. Кашапова, А.А. Кузиной, Е.А. Никитиной, Б.И. Хасана [4, 5, 6, 7, 8, 9].

Исходя из предположения, что структура конфликтологической компетентности представляет собой систему взаимосвязанных компонентов и отражает специфику профессиональных конфликтов, мы включаем в структуру конфликтологической компетентности специалистов социальной работы следующие компоненты: гностический, проективно-коммуникативный, регулятивно-рефлексивный, нормативный.

### Методы и организация исследования

Цель нашего исследования – изучение особенностей конфликтологической компетентности специалистов социальной работы в рамках психологического сопровождения в государственной организации.

Объект исследования – конфликтологическая компетентность специалистов социальной работы.

Предмет – формирование конфликтологической компетентности специалистов социальной работы госучреждения.

В ходе эмпирического исследования мы решали следующие задачи: подобрали диагностические методики в соответствии с компонентами конфликтологической компетентности; определяли критерии сформированности конфликтологической компетентности специалистов социальной работы. В нашем исследовании принимали участие 42 специалиста социальной работы.

Мы определили компоненты конфликтологической компетентности и подобрали для исследования каждого из них диагностический инструментарий. Опросник К. Томаса «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации Н.В. Гришиной помог нам изучить коммуникативно-проектировочный компонент конфликтологической компетентности. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина и П.А. Ковалева предназначалась для изучения регулятивно-рефлексивного компонента конфликтологической компетентности. Методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко была использована для изучения когнитивного компонента конфликтологической компетентности. Методика «Шкала устойчивости к источникам стресса» Е.В. Распопина Изучение регулятивно-рефлексивного компонента конфликтологической компетентности.

Первоначально остановимся на анализе используемых стратегий поведения в конфликте специалистами социальной работы. Применение методики К.Томаса «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации Н.В. Гришиной позволило нам оценить особенности поведения специалистов социальной работы в ситуации конфликта на основе 4 измерений, характеризующих особенности поведения человека: «напористости – кооперации», «стремления к сохранению отношений – стремления к изменению отношений», «активности – пассивности», «толерантности – агрессивности».

**Таблица 1.** Стратегии поведения в конфликте специалистов социальной работы на констатирующем этапе исследования (на базе методики К. Томаса «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации Н.В. Гришиной)

**Table 1.** Strategies of behavior of social work specialists (Average values for the sample based on the methodology of K. Thomas «Preferred strategies of behavior in conflict» in adaptation by N.V. Grishina)

Вариант стратегии	1 Избегание	2 Компромисс	3 Приспособление	4 Сотрудничество	5 Соперничество
Средние показатели по выборке	8,1	7,4	7,1	6,5	0,8

Результаты исследования, представленные в табл. 1, показывают нам иерархию стратегий поведения в конфликте специалистов социальной работы. Наиболее часто в ситуации конфликта специалисты социальной работы предпочитают стратегию «избегания». На втором месте у них стоит стратегия «компромисса», а на третьем (причём очень близко по показателям) – «приспособление». Наименее предпочитаемыми стратегиями разрешения конфликта оказались: «сотрудничество» (4 место) и «соперничество» (5 место).

Обратимся к анализу причин выбора и характеристике стратегий поведения в конфликтных ситуациях специалистов социальной работы. В ситуации конфликта специалисты преимущественно придерживаются стратегии «избегания». Уход от конфликта выражается в молчании, отсутствии обратной связи на различные высказывания и претензии клиента. Действительно, в ряде конфликтных ситуаций, обращение к данной стратегии оправдано, например, в ситуации провокационного поведения клиентов, когда специалист социальной работы старается уклониться от словесной перепалки, не допустить скандала.

Преимущественный выбор специалистов социальной работы данной стратегии может определяться различными основаниями и свидетельствовать о высокой конфликтогенности ситуации взаимодействия. С одной стороны, «избега-

ние» является наиболее простой (пассивной) формой реализации установки организации на бесконфликтное общение с клиентами.

На втором месте по частоте использования стоит «компромисс». Эта стратегия основывается на взаимных уступках и частичном удовлетворении интересов обеих сторон. Специалист социальной работы поддерживает доброжелательность отношений, стремится к справедливости, избегает доминирования, стремится отстоять позиции, которые определяются нормативными основаниями, но избегает любовых столкновений и готов уступить в тех аспектах взаимодействия, которые не противоречат праву.

И всё же с точки зрения субъектной позиции, компромисс – более активная форма взаимодействия, так как требует больших коммуникативных усилий и поведенческой гибкости от специалистов социальной работы. Использование стратегии компромисса говорит о развитой культуре общения сотрудников социальной сферы. В то же время компромисс способствует лишь временной отсрочке в принятии решения, поскольку не удовлетворяет полностью ни одну из сторон.

Третьей важной стратегией в выборке специалистов социальной работы, причем достаточно близкой по результатам предпочтений респондентов к стратегии «компромисса», оказалась стратегия «приспособление». Сущность этой стратегии заключается в отказе от своего

мнения, интересов под воздействием оппонента. Специалист подавляет свои чувства раздражения, недовольства, чтобы не испортить отношения с клиентом. Он предпочитает мириться с происходящим, обозначив вариант решения вопроса в соответствии с законом, не вступая в дискуссию с клиентом. Знает, что позиция, на которой настаивает клиент, ошибочна, и тот сам это в скором времени обнаружит, либо убеждать в дальнейшем придётся специалисту другого структурного подразделения.

Стратегия «приспособления» считается конструктивной в ситуации незначительных разногласий. В случае столкновения значимых интересов данная стратегия мешает, так как затягивает время и не

дает клиенту быстро сориентироваться в выборе правильной позиции.

Обращаясь к стратегиям, получившим меньшее предпочтение: «сотрудничество» и «соперничество», – мы можем отметить, что это полярные модели поведения в конфликте, но связанные с реализацией собственной позиции.

Анализ результатов по методике К. Томаса «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации В.А. Хашченко позволил нам определить поведенческие тенденции в выборке специалистов социальной работы (табл. 2). Мы видим, что в выборке специалистов социальной работы ярко выражено стремление к сохранению отношений.

**Таблица 2.** Тенденции поведения человека в конфликте (средние показатели по выборке на базе методики В.А. Хашченко)

**Table 2.** Tendencies of human behavior in conflict (Average values for the sample based on the methodology of V.A. Khashchenko)

Вариант тенденции	1 С	2 N	3 А	4 Р	5 FR	6 Т
Средние показатели по выборке Специалистов социальной работы	13,6	9,1	7,3	15	8,2	14,5

Условные обозначения: в таблице буквами обозначены следующие тенденции:

- 1) (С) – стремление к сохранению отношений; 2) (N) – стремление к изменению отношений;  
3) (А) – активность; 4) (Р) – пассивность;  
5) (FR) – агрессивность; 6) (Т) – толерантность.

При этом сохранение отношений в нашем случае достигается посредством принятия толерантной позиции и пассивности в разрешении конфликта. Таким образом, направленность поведения в конфликте характеризуется стремлением сохранить отношения с партнёром с установкой на принятия его позиции без обозначения своей.

Специалисты социальной работы проявляют высокую терпимость к окружающим: их отличает общая выраженность неагрессивных реакций в конфликте, сдержанность поведения. Вероятно, они имеют повышенную чувствительность к угрозе конфликтов, что влияет на осторожность и сдержанность их поведе-

ния и старательное планирование своих поступков.

Согласно типологии В.А. Хашченко для специалистов социальной работы характерен альтруистичный тип поведения, при котором преобладает дружелюбие, полное отсутствие агрессии, зависимость от мнения окружающих, отказ от собственных интересов. В решении конфликтов ярко выражено стремление к соблюдению социальных норм.

В данной модели отношений принимается субъектная позиция специалистов социальной работы, он не отстаивает и не проявляет свои интересы. Таким образом, формируется противоречивая модель поведения специалистов социальной работы

в ситуации конфликта, которая может иметь лишь временный эффект, так как загоняет конфликт «внутрь».

Несомненно, полученные эмпирические результаты по данной методике отражают специфику профессионального деятельности специалистов социальной работы, включенных в активное взаимодействие с большим потоком людей в условиях высокой конфликтности.

Конфликтологическая компетентность личности проявляется в качестве построения коммуникации, специфике коммуникативных установок, которые суще-

ственным образом влияют на самочувствие партнеров по общению.

Для диагностики коммуникативных установок испытуемых нами использовалась методика «Диагностика коммуникативной установки» В.В. Бойко. В методике выявляется негативная коммуникативная установка, признаками которой являются завуалированная и открытая жестокость в отношении к людям, обоснованный негативизм и необоснованные обобщения в области взаимоотношений с партнерами.

**Таблица 3.** Изменение выраженности компонентов негативной коммуникативной установки по результатам тренинга (средние значения и % от max баллов) на базе методики В.В. Бойко «Диагностика коммуникативной установки»

**Table 3.** Change in the severity of the components of the negative communicative attitude according to the results of the training (average values and % of max points) based on the methodology of V.V. Boyko «Diagnostics of a communicative attitude»

Шкалы	Завуалированная жестокость в отношении к людям		Открытая жестокость в отношении к людям		Обоснованный негативизм в суждениях о людях		Брюзжание		Негативный опыт общения с окружающими людьми		Общий показатель	
	ср. зн.	%	ср. зн.	%	ср. зн.	%	ср. зн.	%	ср. зн.	%	ср. зн.	%
Специалисты соц. работы	15.0	75.0	20.4	45.3	2.4	48.0	8.9	44.5	4.7	47.0	51.4	51.4

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уровень завуалированной жестокости в нашей выборке достаточно высокий (75,0%, от максимально возможного количества баллов). По шкале «Открытая жестокость в отношении к людям» специалисты социальной работы обнаружили наличие негативной коммуникативной установки в 45,3% случаев, по шкале «Обоснованный негативизм в суждениях о людях» получены ответы, свидетельствующие о высоком уровне негативной коммуникативной установки (48,0% от максимально возможного). Такой аспект негативной коммуникативной установки особенно часто проявляется в отношениях с трудными клиентами, с ко-

торыми часто взаимодействуют специалисты клиентской службы.

У 44,5% специалистов выражено брюзжание, которое заключается в необоснованных обобщениях негативных фактов в адрес клиентов.

Показатели, полученные по шкале «Наличие негативного опыта общения с людьми», свидетельствуют о сложном контингенте, с которым приходится работать испытуемым. Специалисты клиентской службы систематически переживают негативный опыт в общении с конфликтными клиентами, что способствует постоянному высокому напряжению отрицательной эмоциональной энергии. Людям, находящимся в такой ситуации, достаточно небольшого провоцирующего

обстоятельства, чтобы этот опыт актуализировался и отразился на отношениях с людьми. Такой аспект негативной коммуникативной установки обнаружен в 47% ответов испытуемых.

Полученные результаты могут свидетельствовать об определённом эмоциональном перегрузе специалистов социальной работы, вынужденных использовать в официальной деловой коммуникации преимущественно стратегии «избегания», «приспособления». Однако в коммуникативных установках специалистов социальной работы можно обнаружить недоброжелательность, настороженность по отношению к партнерам, склонность делать отрицательные выводы о людях, нежелание откликаться на их проблемы. По мнению В.В. Бойко негативные коммуникативные установки, как бы их не маскировали, всё равно проявляются в общении на бессознательном уровне.

Поведенческие предпочтения в условиях конфликта во многом определяются конфликтностью личности, кото-

рая в свою очередь является показателем степени конфликтоустойчивости.

Конфликтоустойчивость позволяет специалисту не поддаваться на провокации, не втягиваться в деструктивный конфликт, сохранять эмоциональную стабильность в условиях повышенной конфликтогенности делового взаимодействия.

Результаты исследования, представленные в таблице 4 показывают личностный потенциал конфликтоустойчивости, способности выдерживать агрессивный напор оппонента и не допускать со своей стороны агрессивных проявлений в его адрес. Анализ показывает, что испытуемые в целом имеют невысокий уровень конфликтности, а значит и хороший потенциал конфликтной устойчивости.

Распределение выраженности конфликтности по средним показателям шкал выглядит следующим образом: «обидчивость» (3,3), «подозрительность» (3,2), «вспыльчивость» (3,1).

**Таблица 4.** Склонность к агрессивности и конфликтности специалистов социальной работы (на базе методики Е.П. Ильина и П.А. Ковалева)

**Table 4.** Tendency to aggressiveness and conflict of social work specialists (based on the methodology of E.P. Ilyin and P.A. Kovalev)

Шкалы	1	2	3	4	5	6	7	8
Средние значения по выборке специалистов социальной работы	3,1	1,3	3,3	1,3	9,3	2,4	1,9	3,2

Условные обозначения: в таблицах цифрами обозначены следующие шкалы: 1 – вспыльчивость; 2 – наступательность; 3 – обидчивость; 4 – неуступчивость; 5 – компромиссность; 6 – мстительность; 7 – нетерпимость к мнению других; 8 – подозрительность.

Все эти поведенческие реакции являются недопустимыми в работе с клиентами и не соответствуют стандартам клиентоориентированности. При этом следует отметить, что «вспыльчивость» и «обидчивость» характерны преимущественно для женского типа поведения. Проявление «подозрительности» можно объяснить реакцией на манипулятивное поведение клиентов, которые пытаются решить свой вопрос в обход закона.

Таким образом, мы видим, что показатели агрессивности и конфликтности в выборке специалистов социальной работы не являются большими, что и позволяет говорить о высокой конфликтоустойчивости испытуемых. Возможно, низкий уровень личностной конфликтности, который включает в себя психофизиологический компонент, и позволяет специалистам социальной работы, несмотря на

провокации со стороны клиентов, выдерживать ровный тон общения.

О наличии хорошей конфликтной устойчивости специалистов социальной работы свидетельствуют и результаты

методики В.Г. Распопина. Диагностическая методика показывает, в какой жизненной сфере находится источник стресса, и, вероятнее всего, конфликтов том числе.

**Таблица 5.** Изменение показателей устойчивости к источникам стресса по итогам тренинга (средние значения на базе методики В.Г. Распопина «Шкалы стресса»)

**Table 5.** Changes in indicators of resistance to sources of stress based on the results of the training (average values based on V.G. Raspopin's «Stress Scale» methodology)

Шкалы	«Я сам»	«Мои клиенты»	«Мир вокруг меня»	Общий показатель
Средние значения в выборке специалистов социальной работы	6,56	4,71	5,8	6
Диапазон значений	Высокие значения	Средние значения	Средние значения	Высокие значения

Данные, представленные в табл. 5, подтверждают нам, что сферой источников стрессов и конфликтов для специалистов социальной работы является взаимодействие с клиентами. Шкала «Мои клиенты» получила более низкие оценки испытуемых по сравнению со шкалой «Я сам» и даже «Мир вокруг меня». В то же время, мы видим, что испытуемые достаточно позитивно оценивают свои личностные качества и способности, т.е. в стрессовых ситуациях они смогут опереться на свой личностный ресурс.

## Выводы

На констатирующем этапе исследования специалисты социальной работы продемонстрировали предпочтение выбору таким стратегиям поведения в конфликте, как «избегание», «компромисс» и «приспособление». Наиболее выраженные тенденции в поведении специалистов социальной работы – это высокая направленность на «сохранение отношений», высокая «толерантность» и высокая «пассивность» в конфликтном взаимодействии. Это «альтруистический тип» поведения личности в конфликте, который не только принижает субъектную позицию специалиста социальной работы, но и противоречит специфике професси-

ональной деятельности, основанной на строгом соблюдении нормативных предписаний.

Такая модель поведения является отражением высокой конфликтности профессиональной среды общения, свидетельствует о наличии феномена конфликтофобии и не способствует конструктивному разрешению конфликтов.

В то же время в выборке специалистов социальной работы на основе методики В. Бойко были выявлены негативные коммуникативные установки, которые могут проецироваться на клиентов в процессе их обслуживания: «завуалированная жестокость в отношениях к людям»; «открытая жестокость в отношениях к людям»; «обоснованный негативизм в суждениях о людях»; «брюзжание», то есть склонность делать необоснованные обобщения негативных факторов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью; обоснованный негативизм в суждениях о людях и негативный личный опыт общения с окружающими.

Регулятивно-рефлексивный компонент конфликтологической компетентности специалистов социальной работы достаточно развит. По данным методики Е.П. Ильина и П.А. Ковалева «Агрессив-

ность и конфликтность личности» специалистов социальной работы продемонстрировали низкие показатели конфликтности и агрессивности и высокие склонности к сотрудничеству.

В то же время результаты исследования стрессоустойчивости на основе ме-

тодики В.Г. Распопина выявили невысокую стрессоустойчивость испытуемых по шкале «Мои клиенты», а также наличие тенденции приписывать клиентам негативные черты.

### Список литературы

1. Подымов Н.А., Подымова Л.С., Баасанхуу Энхмаа. Профессиональное самоопределение личности: временной и территориальный аспект // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика, 2016. №2 (19). С. 144–151.
2. Профессионально важные качества и психологические особенности студентов / Н.В. Тарасова, С.Э. Харзеева, Н.В. Королева, О.В. Чернышова // Современные проблемы высшего профессионального образования: материалы II Международной научно-методической конференции: в 2 частях; отв. ред.: Е.А. Кудряшов. Курск, 2010. С. 180-182.
3. Иванова Т.В. Психологические компетенции специалиста сфере социально-культурного сервиса и туризма // Провинциальные научные записки. 2015. № 1. С. 117-119.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А. И. Конфликтология. 2-е изд., доп. и перераб. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. 496 с.
5. Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте. 2-е изд. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
6. Кашапов М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / под ред. проф. А. В. Карпова. М.-Ярославль: Ремдер, 2003. 183 с.
7. Кузина А. А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников: дис. ... канд. пед. наук. М., 2007. 225 с.
8. Никитина Е.А., Кузнецова А.А., Довгер О.П. Стратегии поведения в конфликтах и ценностные ориентации на разных этапах профессионализации // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика. 2018. Т. 8. №4 (29). С. 200–214.
9. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб.: Питер, 2003. 250 с.

### References

1. Podymov N.A., Podymova L.S., Baasanhuu Enhmaa Professional'noe samoopredelenie lichnosti: vremennoj i territorial'nyj aspect [Professional self-determination of the individual: temporal and territorial aspect]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Lingvistika i pedagogika = Proceedings of the Southwest State University. Series: Linguistics and Pedagogy*. Kursk, 2016, no. 2 (19), pp. 144–151.
2. Tarasova N.V., Harzeeva S.E., Koroleva N.V., Chernyshova O.V. [Professionally important qualities and psychological characteristics of students]. *Sovremennye problemy vysshego professional'nogo obrazovaniya. Materialy II Mezhdunarodnoj nauchno-metodicheskoy konferencii* [Modern problems of higher professional education: materials of the II International Scientific and Methodological Conference]. Kursk, 2010, pp. 180-182 (In Russ.).
3. Ivanova T.V. Psihologicheskie kompetencii specialista sfere social'no-kul'turnogo servisa i turizma [Psychological competencies of a specialist in the field of socio-cultural service and

tourism]. *Provincial'nye nauchnye zapiski = Provincial Scientific Notes*, 2015, no. 1, pp. 117-119.

4. Ancupov A.Ya., Shipilov A. I. *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow, YUNITI-DANA Publ., 2004. 496 p.

5. Bogdanov, E. N., Zazykin, V. G. *Psihologiya lichnosti v konflikte* [Psychology of personality in conflict]. St. Petersburg, Piter Publ., 2004. 224 p.

6. Kashapov M. M. *Teoriya i praktika resheniya konfliktnyh situacij* [Theory and practice of conflict resolution]; ed. by. prof. A. V. Karpova. Moscow.-Yaroslavl', Remder Publ., 2003. 183 p.

7. Kuzina A. A. *Vospitanie konfliktologicheskoy kompetentnosti starsheklassnikov*. Diss. kand. ped. nauk [Education of conflictological competence of high school students. Cand. of ped. sci. diss.]. Moscow, 2007. 225 p.

8. Nikitina E.A., Kuznecova A.A., Dovger O.P. Ctrategii povedeniya v konfliktah i cenostnye orientacii na raznyh etapah professionalizacii [Strategies of behavior in conflicts and value orientations at different stages of professionalization]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Lingvistika i Pedagogika = Proceedings of the Southwest State University. Proceedings of the Southwest State University. Series: Linguistics and Pedagogics*. Kursk, 2018, vol. 8, no. 4 (29), pp. 200–214.

9. Hasan B.I. *Konstruktivnaya psihologiya konflikta* [Constructive psychology of conflict]. St. Petersburg, Piter Publ., 2003. 250 p.

### Информация об авторах / In information about the Authors

**Иванова Татьяна Витальевна**, кандидат психологических наук, доцент, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация  
e-mail: mk473942@yandex.ru

**Tatiana V. Ivanova**, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Southwest State University, Kursk, Russian Federation  
e-mail: mk473942@yandex.ru

**Щепотина Татьяна А.**, кандидат психологических наук, специалист-эксперт (психолог отдела кадров), Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Курской области, г. Курск, Российская Федерация  
e-mail: uchakova@list.ru

**Tatiana A. Shchepotina**, Candidate of Psychological Sciences, specialist expert (HR department psychologist), Branch of the Pension Fund of the Russian Federation in the Kursk region, Kursk, Russian Federation  
e-mail: uchakova@list.ru