

ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ВЫБОР СТРАТЕГИИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Рыбкина Анастасия Сергеевна

магистрант, ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»,

Россия, г. Ставрополь

Лукьянов Алексей Сергеевич

научный руководитель, канд. психол. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет»,

Россия, г. Ставрополь

Исследование литературы по вопросу психологических предпосылок конфликтного взаимодействия позволяет говорить о том, что имеет место личностная предрасположенность к конфликту. Так, приверженцы персонологического подхода в конфликтологии рассматривают личность как единицу анализа конфликтной ситуации, подчеркивая высокий удельный вес особенностей личности в формировании, а также развитии конфликтных явлений [2; 6].

Важным для дальнейшего изучения поставленного вопроса является четкое разделение понятий «конфликтная личность» и «личность в конфликте». Если говорить об общем основании, то это участие личности в конфликте. Основанием для разделения является то, что в первом случае (конфликтная личность) сама личность является источником и условием динамики конфликтного явления, в то время как во втором случае (личность в конфликте) конфликт выступает условием динамики личности [4; 5; 7]. Таким образом, конфликтной можно назвать такую личность, которая в виду отдельных психологических характеристик выступает инициатором большого количества отрицательных, либо деструктивных конфликтов, а кроме того имеет склонность к вовлечению в конфликты, которые создают другие.

По мнению А.Ю. Шипилова и А.И. Анцупова, базовым параметром конфликтности выступает уровень ее сформированности, который определяется при помощи следующих показателей [3]:

- число конфликтов, организуемых этой личностью, либо в которых участвует эта личность за единицу времени;
- деструктивная направленность последствий конфликтов, в которых принимала участие личность, для себя, оппонентов, коллектива и пр.
- показательные особенности личности, которые определяют склонность к конфликтам.

Стратегия поведения индивида в ситуации взаимодействия определяется той мерой, в которой он хочет удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Для того чтобы помочь сотрудникам, имеющим проблемы по гармонизации своей профессиональной деятельности, необходимо выявить, какие личностные характеристики обуславливают формирование стратегии поведения индивидов в ситуациях взаимодействия, а также как эти личностные характеристики связаны между собой [1; 8; 9].

Данные вопросы обуславливают остроту проблемы выбора стратегии совладающего поведения в различных ситуациях кризисного взаимодействия. Кроме того, именно знание особенностей основных типов поведения, их преимуществ и ограничений важно для профилактики личных конфликтов и эффективного управления людьми в целом.

Осознание необходимости научного осмысления и практической работы с конфликтами во многом определили актуальность темы влияния индивидуально-психологических особенностей личности на выбор стратегии конфликтного поведения.

Цель нашего исследования: выявить взаимосвязь выбора стратегии поведения в конфликте.

Методики, используемые нами в исследовании: методика К. Томаса «Выбор стратегий поведения в конфликтной ситуации», характерологический

опросник Леонгарда. База проведения – ООО «ГлавСтрой» (г. Ставрополь). В качестве испытуемых выступили 30 офисных сотрудников ООО «ГлавСтрой» – 24 женщины и 6 мужчин. Возраст испытуемых от 28 до 39 лет. Образование – не ниже среднего специального.

Первой проведенной в ходе диагностики методикой выступила методика Леонгарда. Среднегрупповые значения диагностики акцентуации характера испытуемых представлены на рис. 1.

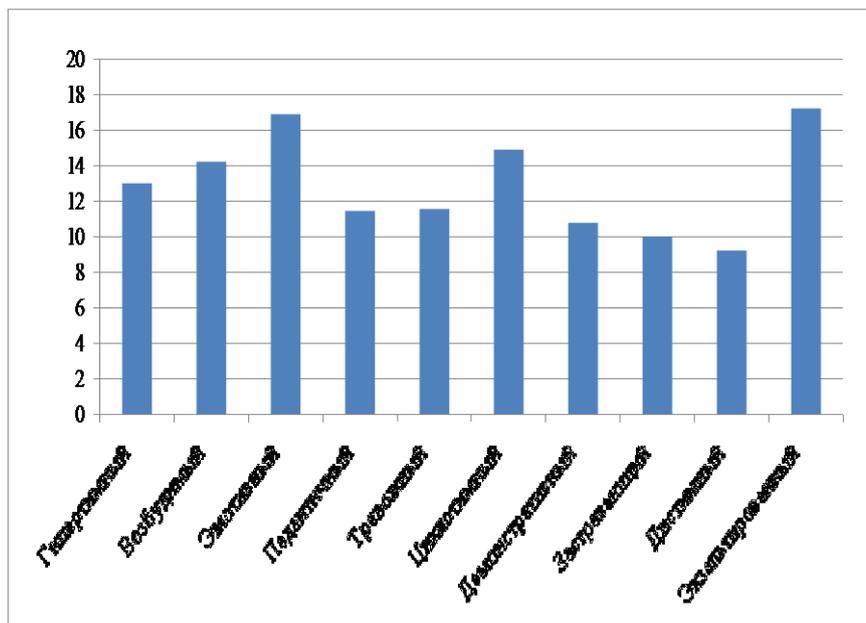


Рисунок 1. Распределение акцентуаций характера испытуемых

Демонстративность индивида можно охарактеризовать как повышенную способность к вытеснению. Демонстративный человек склонен к фантазерству, лживости и притворству, направленным на приукрашивание своей персоны, к авантюризму, артистизму, позерству. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным отягощает его. Он демонстрирует высокую приспособляемость к людям, эмоциональную лабильность (легкую смену настроений) при отсутствии действительно глубоких чувств, склонность к интригам (при внешней мягкости манеры общения).

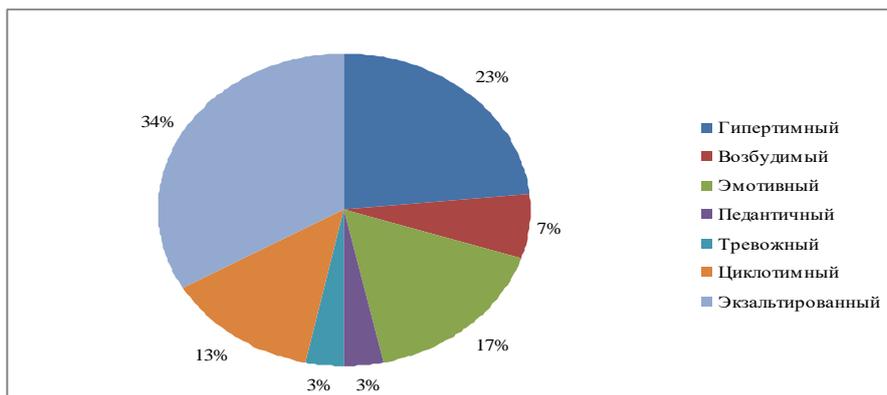


Рисунок 2. Распределение акцентуаций характера испытуемых

Склонность к демонстративности у испытуемых сотрудников, как видно из таблицы 3 и рисунка 2, $10,8 \pm 3,3$ балла, т.е. можно сказать, что демонстративность среди испытуемых сотрудников выражена незначительно. Значительную выраженность данной акцентуации в выборке не имеет ни один сотрудник.

Застревание индивида можно описать, как неспособность отходить от прожитых обид, долгое переживание прошедшего. Застревающего человека характеризует умеренная общительность, занудство, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. В связи с этим он проявляет настороженность и недоверчивость по отношению к людям, чувствителен к обидам и огорчениям, уязвим, подозрителен, отличается мстительностью. Для него характерна заносчивость, часто выступает инициатором конфликтов.

В группе испытуемых средний уровень застревания – $10 \pm 5,3$ балла из 24 возможных, т.е. явной склонности к застреванию у испытуемых не обнаружено. Значительную выраженность данной акцентуации в выборке не имеет ни один из испытуемых сотрудников, что, вероятно, связано с тем, что темп работы, присущий офисным работникам, требует от них высокой лабильности.

Педантичность можно охарактеризовать через ригидность, инертность психических процессов, тяжёлость на подъем, долгое переживание травмирующих событий. Педантичный индивид пунктуален, аккуратен, особое внимание уделяет чистоте и порядку, скрупулезен, добросовестен, склонен

жестко следовать плану, в выполнении действий нетороплив, усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам, сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму. С охотой уступает лидерство другим людям.

В группе достаточно низкий уровень педантичности сотрудников – $11,4 \pm 5,7$ балла из 24 возможных, т.е. явной склонности к педантичности у офисных работников не обнаружено. Только один сотрудник (3,3%) продемонстрировал педантичный тип как тип преобладающей акцентуации характера.

Возбудимость индивида – это недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями. Для возбудимого человека характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, к трениям и конфликтам, в которых сам человек и является активной, провоцирующей стороной.

В группе средний уровень возбудимости сотрудников – $14,2 \pm 2,9$ балла из 24 возможных, т.е. в выборке существует определенная склонность к данной акцентуации характера. Значительную выраженность данной акцентуации в выборке имеет 2 человека (6,6%). Полученные результаты, вероятно, связаны с тем фактом, что, несмотря на высокий уровень возбудимости испытуемых, практически все из них способны справиться с данной чертой в связи с производственной необходимостью.

Гипертимность индивида отличает большая подвижность, общительность, болтливость, выраженность жестов, мимики, пантомимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, недостаток чувства дистанции в отношениях с другими.

Гипертимные люди часто спонтанно отклоняются от первоначальной темы в разговоре. Везде вносят много шума, любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Они почти всегда имеют очень хорошее настроение, хорошее самочувствие, высокий жизненный тонус, нередко

цветущий вид, хороший аппетит, здоровый сон, склонность к чревоугодию и иным радостям жизни.

В группе средний уровень гипертимности сотрудников – $13 \pm 5,9$ балла из 24 возможных, т.е. можно отметить определенную склонность испытуемых сотрудников к гипертимности. По выраженности акцентуации в выборке, гипертимность - одна из самых выраженных (ее преобладание в структуре акцентуирования характера продемонстрировали 7 сотрудников, 23,1%). Данные результаты можно объяснить тем фактом, что офисные работники – представители клиентоориентированной профессии, что способствует развитию у них гипертимности.

Тревожность индивидов выражается через низкую контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. Тревожные люди сторонятся шумных и бойких коллег, не любят чрезмерно шумных занятий, испытывают чувство робости и застенчивости, тяжело переживают проверки и аттестации, публичные выступления и отчеты.

В группе достаточно низкий уровень тревожности сотрудников - $11,6 \pm 5,8$ балла из 24 возможных, т.е. в выборке нет заметной склонности к данной акцентуации характера. Только один испытуемый сотрудник (3,3%) имеет преобладающий тип акцентуации характера тревожный.

Экзальтированность индивида выражается через способность восторгаться, восхищаться, а также улыбчивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Эти чувства у экзальтированных людей могут часто возникать по причине, которая у других не вызывает большого подъема, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние - от печальных. Им свойственна высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость.

В группе достаточно высокий уровень экзальтированности сотрудников - $17,2 \pm 6,0$ балла из 24 возможных, т.е. налицо тенденция испытуемых сотрудников к экзальтации. 10 сотрудников (33%) продемонстрировали экзальтированную акцентуацию характера. Эти результаты, вероятно, связаны

также с особенностями профессиональной деятельности, проходящей в постоянных контактах и взаимодействиях с людьми.

Эмотивность индивида схожа с экзальтацией, но проявления ее не столь бурные. Для эмотивных людей характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость, глубокие реакции в области тонких чувств.

В группе достаточно высокий уровень эмотивности сотрудников - $16,9 \pm 3,2$ балла из 24 возможных, т.е. можно отметить, что испытуемые сотрудники имеют определенную тенденцию к эмотивности. 5 сотрудников (16,5%) продемонстрировали преобладающим типом акцентуации характера эмотивный.

Циклотимность индивидов характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Циклотимным людям свойственны частые периодические смены настроения, а также зависимость от внешних событий радостные события вызывают у них картины гипертимии: жажда деятельности, повышенная говорливость, скачок идей; печальные - подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми. В группе средний уровень циклотимности сотрудников – $14,9 \pm 5,3$ балла из 24 возможных, т.е. можно отметить, что испытуемые сотрудники имеют определенную тенденцию к циклотимности. 4 сотрудника (13,2%) продемонстрировали преобладающим типом акцентуации характера циклотимный.

Следующей в ходе эмпирического исследования была проведена методика Томаса. Среднегрупповые результаты диагностики конфликтного поведения испытуемых представлены на рисунке 3.

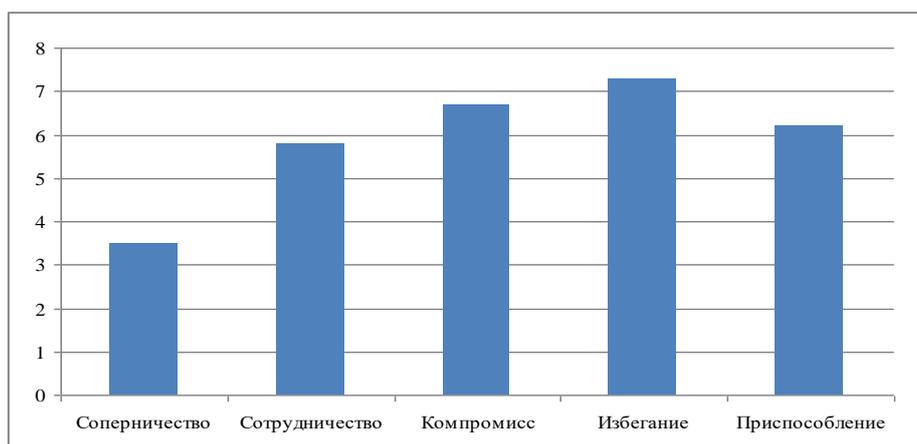


Рисунок 3. Среднегрупповые результаты диагностики конфликтного поведения

Распределение способов реагирования на конфликт испытуемых наглядно представлено на рисунке 4.

Испытуемые офисные сотрудники, продемонстрировавшие склонность к стратегии соперничества в конфликте (среднегрупповое значение параметра – $3,5 \pm 2,2$ балла, 0 человек), характеризуются малорасчлененным внутренним миром.

Представление о себе у них размыто, нет внутренней дифференциации. И во внешнем мире им также никто не противопоставлен: оппонент явно не предусмотрен. Выбор стратегии поведения также ограничен – либо соглашаться, либо открыто конфликтовать, занимать атакующую позицию.

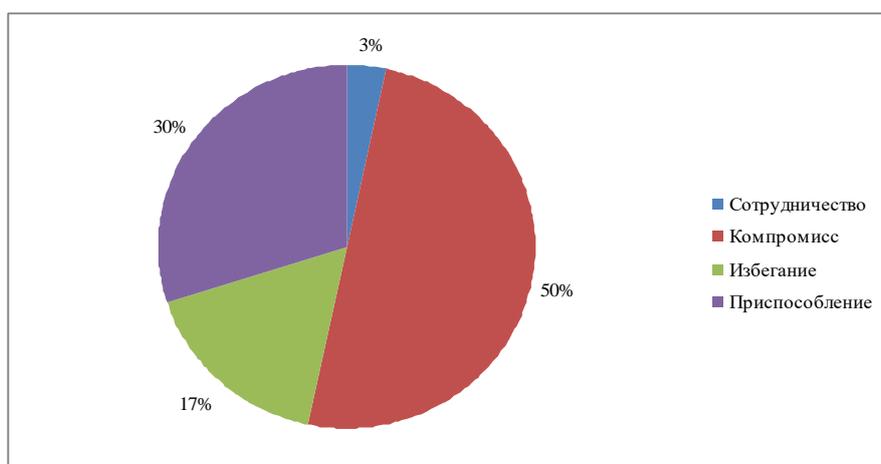


Рисунок 4. Распределение способов реагирования на конфликт испытуемых

Это выбор между крайностями – бороться или отступить, категоричность, свойственная «наивному» малодифференцированному образу конфликта. При этом сам оппонент не изучается, а тестируется лишь по критерию «сильнее меня / слабее меня». Сценарий выбирается в зависимости от результата тестирования – соответственно, «уступать» или «нападать». Не важно с кем именно конфликтовать, важен лишь исход: кто кого пересилит.

Испытуемые офисные сотрудники, выбравшие основной стратегией конфликтного поведения приспособление (среднегрупповое значение параметра – $6,2 \pm 2,6$ балла, 9 человек, 29,7%), имеют явную тенденцию к ясному противопоставлению позиций: «Я – хороший, Ты – плохой». На альтернативу позиций указывают и выбираемые стратегии поведения: для позиции Я – «старается защищать, ищет компромисс, отстаивает свою точку зрения»; для позиции Ты – «повышает голос, хитрит, обвиняет, нападает исподтишка». Стратегии поведения становятся более изощренными, манипулятивными, обманными (хитрит, нападает исподтишка, отвергает, игнорирует). Здесь нет открытого конфликта, открытой агрессии, нападения. Столкновение людей с различными намерениями выливается в скрытое воздействие, давление на оппонента.

Испытуемые офисные сотрудники, для которых характерен компромисс (среднегрупповое значение параметра – $6,7 \pm 1,6$ балла, 15 человек, 49,5%), как стратегия конфликтного поведения, отличаются склонностью к сопоставлению себя с Другим, причем всегда «плохим». Противопоставление позиции Я и Другого носит оценочный характер: если ты похож на меня, то ты хороший, если ты отличаешься от меня (Другой) – ты плохой. Для начала это противопоставление носит во многом агрессивный характер, которое в сознании могло выглядеть как синкретическое обобщение «они – другие, значит – мы должны защищаться». Эта модель эгоцентрична. Наличие откровенной и некритической оценочности указывает на по-настоящему человеческий способ осмысления конфликтной ситуации – жесткое идеологическое предписание.

Испытуемые офисные сотрудники с характерной конфликтной стратегией избегания (среднегрупповое значение параметра – $7,3 \pm 1,3$ балла, 5 человек, 16,5%) совмещают в своей ролевой позиции, как положительные фигуры, так и отрицательные. Совмещение двух противоположных позиций (я и хороший, я же и плохой) указывает на интериоризацию позиции Другого. Теперь оппонент находится внутри – конфликт получил воплощение во внутриличностной динамике: агрессия перенаправлена на самого себя, конфликт интериоризировался, стал внутриличностным процессом. Об этом свидетельствуют выбираемые стратегии поведения, за которыми просматривается позиция «я сам» (уверен в себе, высокомерен, замыкается в себе). Причина такого состояния заключается, вероятно, в принятии той части общественных норм, которые осуждают агрессию, выраженную в открытой форме. Поэтому оппонент здесь – это подчиненный (читай, слабее меня), Человек, которого жалко. Правда, контролировать приходится в основном самого себя. Из-за этого большая часть сил человека уходит на совладание, борьбу с самим собой. Межличностный конфликт при этом смягчается по формам протекания, но платить за это приходится невротическим напряжением.

Для испытуемых офисных сотрудников, предпочитающих стратегию конфликтного поведения сотрудничество (среднегрупповое значение параметра – $5,8 \pm 1,6$ балла, 1 человек, 3,3%), характерно частичное совмещение в себе признаков двух стратегий конфликтного поведения: компромисса и избегания.

Итак, мы можем подвести некоторые итоги эмпирического исследования:

Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом акцентуирования характера является экзальтированный (33%) и гипертимный (23,1%) типы, что характеризует сотрудников как высоко эмоциональных, ярко реагирующих индивидов. Данные результаты могут быть объяснены тем фактом, что для людей, сознательно выбравших профессию, связанную с постоянным взаимодействием с людьми, свойственна излишняя чувствительность, эмпатичность и впечатлительность.

Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом поведения в конфликте является компромисс (49,5%), что характеризует их как индивидов, способных в любой конфликтной ситуации попытаться найти подходящее решение для обеих сторон конфликта. Вероятно, навык поиска компромиссного решения в любой конфликтной ситуации – это один из навыков конструктивного взаимодействия, полученный испытуемыми в процессе выполнения профессиональных действий.

Список литературы:

1. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология – М., 2014. – 236 с.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2015. – 400 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2018. – 512 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2008. – 544 с.
5. Дидковская Л.Г., Яшкина Н.В. Причины конфликтов и пути их преодоления // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология. – 2009. – № 7. – С. 7-15.
6. Дорохова А.В., Игумнова Л.И., Привалихина Т.И. Разрешение конфликтов. – М., 2008. – 192 с.
7. Коновалова, В. Конфликты в организации : старые и новые проблемы // Кадровик. – 2008. – № 7. – С. 4-13.
8. Конфликтология / ред. В.П. Ратников. – М., 2011. – 543 с.
9. Степанов В., Шлянчак Д., Ваган И. Что делать с конфликтами: мнения экспертов // Кадровик. – 2008. – № 7. – С. 42-44.