

Десфондейнес Лариса Григорьевна

канд. психол. наук, доцент

Высшая школа товароведения и сервиса

ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический

университет Петра Великого»

г. Санкт-Петербург

КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ СТУДЕНТОВ

Аннотация: в статье рассматривается классификация конфликтных личностей в студенческих группах, обучающихся по направлению «сервис», анализируются требования к специалистам в сфере сервиса, особенности работы персонала в контактной зоне.

Ключевые слова: студенты, психологический климат, интеллект, конфликты, креативность.

Психологический климат в студенческом коллективе является непременным условием повышения сплоченности группы. При положительном развитии взаимоотношений в коллективе повышается комфортность обучения, раскрывается креативность и развивается эмоциональный и социальный аспекты интеллекта. Снижение конфликтности в межличностных отношениях студентов, обучающихся по направлению «сервис» требуется и для успешной адаптации в выбранной сфере деятельности. Работа в гостиничном сервисе, на предприятиях общественного питания требует особых способностей во взаимодействиями с клиентами. Сфера сервиса предполагает работу в контактной зоне, постоянное столкновение интересов людей. От персонала сферы сервиса требуется гибкость в принятии решений, коммуникабельность, навыки ассертивного поведения в конфликтных ситуациях [1, с. 34]. Кроме того, в условиях постиндустриального общества потребности клиентов претерпевают постоянные изменения, поэтому сохранить конкурентное преимущество в сфере сервиса длительное время практически невозможно. Руководители и персонал сферы сервиса должны постоянно совершенствовать приемы обслуживания, учитывая

малейшие изменения во вкусах клиентов и в современных трендах в выбранном сегменте рынка. Поэтому коллектив предприятий сферы сервиса использует командный менеджмент, так как работа в команде повышает сплоченность сотрудников, скорость принятия решений, обеспечивает единство целей и ценностей, снижает конфликтность и облегчает управляемость, что в конечном итоге повышает конкурентоспособность предприятия и его рентабельность.

Отбирая персонал в сферу сервиса работодатели в качестве основного требования выдвигают низкую конфликтность и ответственность [2, с. 107]. Изучение типов конфликтного взаимодействия в студенческих группах, обучающихся по направлению «сервис» позволяет не только выявить противопоказания к овладению профессией, но и помогает студентам исправить выявленные недостатки, подготовить себя к работе.

Присутствие в коллективе конфликтных личностей всегда ведет к дестабилизации отношений в нем. В студенческих группах были обследованы студенты чаще других вступающие в конфликт. Использовался метод экспертных оценок и результаты наблюдения. Инициаторы конфликтов в студенческих группах были обследованы по психологическому тесту К. Томаса. Их характеристики позволили классифицировать типы конфликтных личностей в студенческих группах. Были выделены 4 типа конфликтных личностей:

– «Борец за справедливость». Таким студентам свойственна принципиальность и ответственность, сочетающаяся с несдержанностью и грубоостью в общении. Следует отметить высокий уровень энергетики у этого типа конфликтных личностей. Как правило, такие личности являются интеллектуальными лидерами в группе: с ними советуются в сложных социальных ситуациях, но, не считают приятными людьми, с которым интересно проводить время. Можно сказать, что, группа использует их знания, но не устанавливает с ними теплые и дружеские отношения, хотя высоко оценивает деловые качества;

– «Инициаторы конфликта». В их характере доминирует позиция «оппонента», которая является основной целью и смыслом жизни. Такие личности не стремятся к карьерному росту, философски воспринимают превратности судьбы.

бы. В рамках социальной коммуникации могут проявлять сопереживание, доброжелательность, сочувствие, готовность дать совет и прийти на помощь. Этим они привлекают к себе людей и находят у них поддержку своих идей. Являясь инициатором конфликтов в группе, такие личности относятся к конфликтной ситуации как к «игре», самоутверждаясь и получая от этого удовлетворение;

– «Противники нового» не торопятся выполнять распоряжения и всячески мешают делать это другим. Они никогда не вступают в открытый конфликт. С подобными людьми трудно бороться, так как они всегда находятся «в тени». Их жизненная позиция считается удобной и «мудрой» в тех группах, где в основе мировоззрения лежат эгоистические цели. «Противники нового» никогда не бывают инициаторами конфликта, хотя их присутствие в студенческой группе резко снижает управляемость группой;

– «Критики» являются самыми безобидными из всех четырех типов конфликтных личностей. Такие студенты очень бурно выражают свой протест по любому поводу. Если в коллективе имеется еще одна конфликтная личность, то «критики» становятся опасными, так как они снижают сплоченность группы и дестабилизируют его психологический климат.

Представленная классификация позволяет прогнозировать поведение студентов в дальнейшей профессиональной деятельности, предложить конфликтным личностям пройти дополнительное обучение на тренинга по конструктивному разрешению конфликтов и тренингам личностного роста. Результаты исследования типов конфликтных личностей будущих специалистов в сфере сервиса позволяют подобрать и разработать систему психологических приемов для формирования благоприятного психологического климата не только в студенческих коллективах, но и в коллективах предприятий сферы сервиса для оптимизации деятельности персонала и администрации, для повышения качества обслуживания клиентов.

Список литературы

1. Десфонтейнес Л.Г. Значение эмоционального интеллекта для формирования профессиональной направленности личности руководителей и специали-

стов торговых предприятий // Общество: социология, психология, педагогика. – Краснодар: ООО «Хорс». – 2017. – №3. – С. 32–35.

2. Десфонтейнес Л.Г. Особенности использования компетентностного подхода при отборе менеджеров на предприятиях торговли / Л.Г. Десфонтейнес, Ю.Е. Семенова // Управленческое консультирование, научно-практический журнал Северо-Западного института управления. – 2015. – №1 (73). – с. 104–111.