

Боев Антон Олегович
студент инженерно-физического факультета
ФГАОУ ВПО НИУ «БелГУ»
г. Белгород, Белгородская область

Психологические особенности разрешения конфликтов в коллективе

Аннотация: было проведено исследование поведения студентов инженерно-физического и биолого-химического факультетов с помощью методики Томаса и локуса контроля Роттера. Установлено, что никто из респондентов не прибегает к соперничеству как к способу разрешения конфликтной ситуации.

Главенствующее положение среди способов управления процессом конфликта занимают разрешение и урегулирование [1, 12].

Под разрешением процесса конфликта понимается ситуация, в которой ликвидированы его причины, а значит, и сам процесс. В данном случае важно проследить причины и следствие конфликта. Следствием будет сам процесс конфликта, а его причиной – какое-либо противоречие. Определив причины конфликта можно наиболее эффективно его разрешить, на практике докопаться до причин конфликта бывает очень сложно.

Урегулирование процесса конфликта достаточно часто используется при управлении процессами конфликтов на предприятии. Оно применяется тогда, когда невозможно определить или ликвидировать причину конфликта. Здесь происходит не изменение причин конфликта, а воздействие на сам процесс. Урегулировать конфликт можно, сняв интерес к процессу конфликта. Суть данного способа заключается в том, чтобы представить причины конфликта для субъектов конфликта неважными. Необходимо сформировать у человека сознание того, что данные причины конфликта для него не важны, а, следовательно, показать, что нет оснований для конфликта. Данный способ, можно применять только тогда, когда четко прослеживается причинно-следственная связь.

Для изучения образа вертикального конфликта были использованы следующие методики:

- Методика оценки способов реагирования в конфликте (К.Н. Томас);
- Локус контроля Дж. Роттер.

К. Томас, в своем подходе к изучению конфликтных явлений, делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам [2, 47]. Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов», он подчеркивал, что термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии

К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих

аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение. Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас [3, 55] выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- 2) приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- 3) компромисс - соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;
- 4) избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает [2, 49], что только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Локус контроля- понятие, отражающее склонность человека приписывать причины событий внешним или внутренним факторам[3,56]. В теории субъективной локализации контроля Дж. Роттера (1954) выделяется два типа Локуса Контроля: интернальный и экстернальный, которые рассматриваются как глобальные характеристики личности. Предполагается, в частности, что индивиды с интернальным Локусом Контроля ведут себя целенаправленно и последовательно, тщательно собирают необходимую для успешных действий информацию, упорно преодолевают трудности и склонны соблюдать социальные нормы.

В соответствии с задачами, суть которых заключалась в том, чтобы выявить особенности разрешения вертикального конфликта руководителя и подчиненных в коллективе, был проведен опрос среди студентов. Совокупный анализ результатов опроса по обеим методикам позволяет получить достаточно объективную картину наиболее вероятных путей разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности в группе опрошенных студентов.

По методике Томаса:

- 20% выбирают такую стратегию поведения, как «сотрудничество»;
- 40% склонны к компромиссу;
- 30% выбирают «избегание»;
- 30% выбирают такую стратегию поведения, как «уступчивость (приспособление)».

Соперничество: часто используемый способ поведения в конфликтах, но

малозффективный, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Приспособление: в противоположность соперничеству означает, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс: соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.

Уклонение (избегание): для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество: участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон [4, 76].

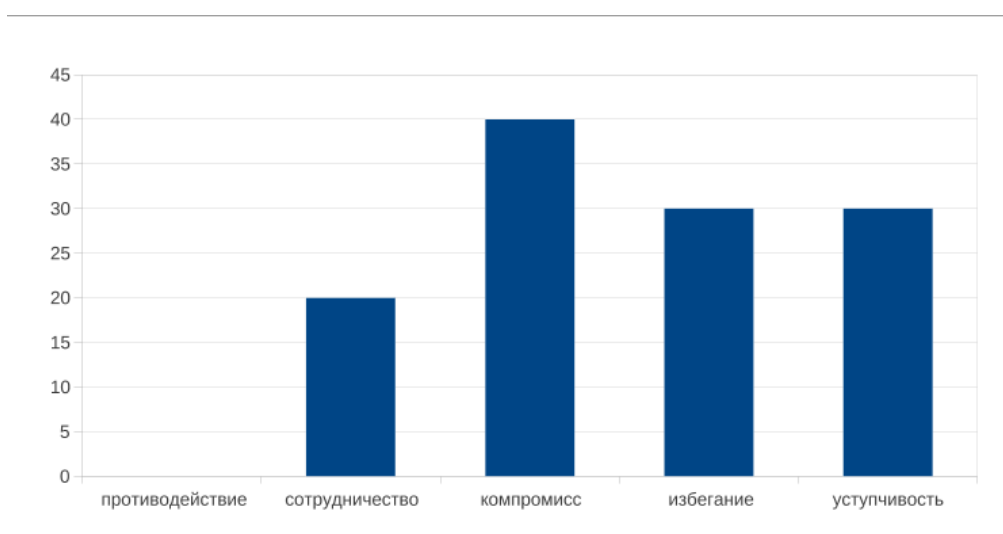


Рис. 1. Результаты опроса по методике Томаса

Результаты этого теста показали, что 100% респондентов, находясь в конфликтной ситуации, стараются ее не обострять, а всеми силами свести на нет или вовсе избежать конфликта.

Локус контроля Роттера показал, что 20% респондентов –экстерналы. Экстерналам свойственно внешне направленное защитное поведение. Экстернал убежден, что его неудачи являются результатом невезения, случайностей, отрицательного влияния других людей. Таким людям необходима поддержка и одобрение, иначе они работают все хуже. Однако, особой признательности за сочувствие от экстерналов не приходится ожидать [2, 69].

Большинство опрошенных (80%) – интерналы. Их поведение направлено на последовательное достижение успеха путем развития навыков и более глубокой обработки информации, постановки все возрастающих по своей сложности задач. Потребность в достижении, таким образом, имеет тенденцию к повышению, связанному с увеличением значений личностной и реактивной тревожности, что является предпосылкой для возможной большей фрустрированности и меньшей стрессоустойчивости в случаях серьезных неудач. Однако, в реальном, внешне наблюдаемом поведении интерналы производят впечатление достаточно уверенных в себе людей, тем более что в жизни они чаще занимают более высокое общественное положение, чем

экстерналы. В соответствии с их взглядами стремление к достижению имеет на положительном полюсе свойства настойчивости, планомерности, старательности, ответственности, аккуратности и упорядоченности. Отрицательный полюс составляют апатичность, небрежность, безответственность и необязательность [3, 59].

Мы провели анализ результатов двух методик и выявили, что большая часть респондентов-интерналы, и все опрошенные – неконфликтные личности. Так как опрошенные являются студентами инженерно-физического и биолого-химического факультетов, мы сделали вывод, что такие показатели связаны со специальностями, на которых они учатся. То есть такие специалисты никогда не будут винить кого-то в своих неудачах, а если и будут возникать какие-то конфликтные ситуации, то не будет доводиться дело до конфликта. А это очень важно для их профессии.

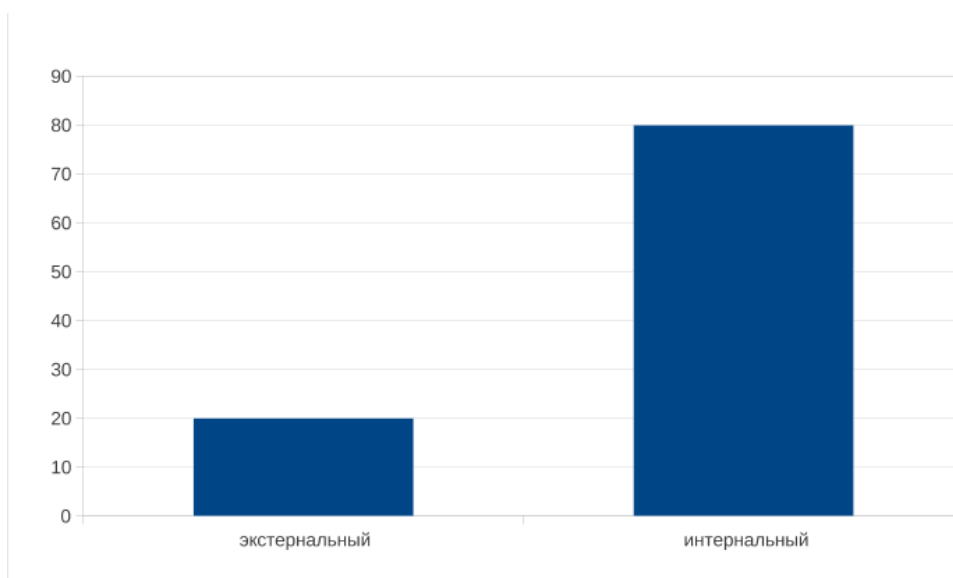


Рис. 2. Результаты опроса по локусу контроля Роттера

В результате исследования было установлено, что преимущественным способом разрешения конфликтных ситуаций для будущих инженеров является компромисс, и никто из респондентов не использует «соперничество» как схему поведения в конфликтной ситуации. Наличие у 80% опрошенных внутреннего (интернального) контроля также позволяет судить о том, что будущие инженеры не склонны к обострению конфликтов.

Список литературы

1. Решетникова, К. Методологические основы квалификаций технологий управления организационными конфликтами // СОЦИС. Социологические исследования. – 2008. – № 10.
2. Федосеев В.Н., Капустин С.Н. Управление персоналом организации. Учебное пособие. - М.: Экзамен, 2003.
3. Соколов С.В. Социальная конфликтология. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002.
4. Дорохова А. В. Разрешение конфликтов. – М.: Академия, 2008.