

САМОКОНТРОЛЬ В ОБЩЕНИИ И ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Бобылева А. А.

**Научный руководитель – доцент Шайдурова О.В.
Сибирский федеральный университет г. Красноярск**

Исследование конфликтов относится к наиболее динамично развивающейся области практической психологии. Конфликт представляет собой явление, которое играет особую роль в психической жизни людей, их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми и в жизни общества в целом.

Изучением конфликтов занимались многие учёные. В психологии пока не сложилось общепринятого понимания сущности конфликта. Его можно трактовать и как столкновение, противодействие, противоречие, и как вид общения, ситуационную несовместимость, ситуацию ненайденного выхода, тип конкурентного взаимодействия. Конфликты происходят и в больших компаниях, и в маленьких фирмах, они могут выступать как позитивный фактор, так и привести к закрытию организации. Поэтому изучение конфликтов в коллективе – актуальная тема. В своей работе мы опирались в основном на труды Н.В. Гришиной и Д.Г. Скотта. Каждый из них по-разному трактует понятие «конфликт». Например, в понимании Д.Г. Скотта, конфликт – борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесения ущерба или уничтожение соперника. В трактовке Н.В. Гришиной, конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.

Известно, что конфликты возникают в процессе общения между людьми, в процессе межличностного взаимодействия. Проблема межличностного взаимодействия является актуальной, ее решение имеет большое значение как для каждого конкретного человека или группы людей, так и для общества в целом, ведь жизнь человека в группе и обществе нельзя представить без общения. Общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Проблему психологии общения разрабатывали выдающиеся отечественные и зарубежные психологи Л.С. Выготский, В.Н. Мясичев, Б.Г. Ананьев, Дж. Хоуманс, Дж.Г. Мид и другие. Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами. В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и приводить к конфликтам. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон вступает в противоречие с интересами другой стороны.

Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. Многое зависит от того, как конфликт управляется. Каждому управленцу необходимо знать о конфликтах, способах поведения при их возникновении, средствах и методах их предотвращения и разрешения. Зачастую, члены одного коллектива по-разному ведут

себя в конфликтных ситуациях, что обусловлено разным уровнем самоконтроля в общении.

Наше исследование было проведено в коллективе магазина спортивных товаров г. Красноярска. Выборка респондентов составила 30 человек, занимающих разные категории должностей: 18 человек – продавцы, 5 человек – менеджеры и товароведы, 5 человек – работники службы безопасности и 2 человека – сотрудники администрации магазина.

При анализе результатов, полученных по тесту «Оценка самоконтроля в общении» М. Снайдера, было обнаружено, что в рассматриваемом коллективе чуть больше половины персонала характеризуется средним коммуникативным контролем – 16 респондентов (53% от общего числа испытуемых). Такие люди искренни, учитывают мнение окружающих людей, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях.



Рис. 1. Диаграмма оценки самоконтроля в общении

С высоким коммуникативным контролем в данном коллективе выявлено 9 человек (30 %) – это работники, которые легко входят в любую роль, гибко реагируют на изменение ситуации, хорошо чувствуют членов коллектива и в состоянии предвидеть впечатление, которое производят на окружающих.

И совсем немного в данном коллективе людей с низким коммуникативным контролем – 5 человек из числа опрошенных (17%). Они отличаются устойчивым поведением и не считают нужным изменяться в зависимости от ситуаций, способны к искреннему самораскрытию в общении, прямолинейны (рисунок 1).

Исходя из результатов исследования оценки самоконтроля в общении, можно утверждать, что подавляющее большинство членов коллектива обладают уровнем коммуникативного контроля, достаточным для адекватного общения, что позволяет коллективу продуктивно взаимодействовать друг с другом и получать поддержку в сложных ситуациях.

Анализируя результаты исследования, полученные по тесту «Описание поведения» К. Томаса, было выявлено, что в конфликтной ситуации члены коллектива поведут себя следующим образом: 2 респондента (7%) готовы сотрудничать, находить альтернативные решения, полностью удовлетворяющие интересы обеих сторон; 9 испы-

туемых (30%) стремятся найти компромисс в сложившейся конфликтной ситуации; 6 человек из числа опрошенных (20%) готовы приспособливаться, приносить в жертву собственные интересы ради интересов других; 7 респондентов (23%) отдают предпочтение позиции избегания, характеризующейся отсутствием стремления к кооперации и наличием тенденции к достижению собственных целей; 6 человек из числа опрошенных (20%) занимают позицию соперничества, стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому (рисунок 2). Можно сделать вывод, что чуть больше половины респондентов готовы позитивно вести себя в конфликтных ситуациях.



Рис. 2. Диаграмма описания поведения персонала

Проанализировав результаты исследования коллектива магазина спортивных товаров г. Красноярск, можно сделать вывод, что подавляющее большинство членов коллектива обладает уровнем коммуникативного контроля, достаточным для адекватного общения, осознают и оценивают собственные действия, контролируют ситуацию, процесс деятельности, что проявляется в терпеливости в общении, безотказности в просьбах, искренности и способности управлять своими эмоциями.

Что касается поведения членов данного коллектива в конфликтных ситуациях, то только чуть больше половины респондентов готовы вести себя позитивно. Они готовы занять позиции сотрудничества, компромисса или приспособления, что может положительно повлиять на динамику и результативность профессиональной деятельности коллектива.

Почти половина сотрудников коллектива в конфликтной ситуации поведут себя негативно. Они готовы занять в сложной ситуации позиции избегания и соперничества, что повлечет за собой нарастание эмоциональной напряженности, и, как следствие, оказать дезорганизующее влияние на поведение участников и изменить отношение к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Практическое значение полученных результатов очень велико, так как знание уровня самоконтроля в общении и поведения в конфликтных ситуациях, позволит сотрудникам в дальнейшем увеличить показатели эффективности трудовой деятельности и, тем самым, добиться успехов в профессиональной деятельности.