

ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ВИБІР СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

Сергієнко Н. П.*, Сергієнко Ю.В.**

*канд. психол. наук, доцент кафедри загальної психології,

**студентка соціально-психологічного факультету,
Університет цивільного захисту України (м. Харків)

Актуальність теми. Проблема конфлікту не є новою, вона виникла разом з виникненням людського суспільства і взаємовідносин у ньому. Але лише останнім часом їй все більше і більше приділяється уваги і вона отримує все більш різностороннє і глибоке розглядання. Одним з важливих напрямків цієї проблеми є конфлікт у сфері управління ОВС. Оскільки в різних підрозділах працівники мають різну професійну деформацію, особливості спілкування і оточення, а отже, і конфлікти в ОВС мають свою специфіку.

Висока результативність життєдіяльності працівників ОВС визначається успішністю розв'язання цілого ряду організаційних, економічних, а також і соціально-психологічних проблем. До числа останніх відноситься проблема попередження і розв'язання конфліктних ситуацій і конфліктів.

Володіючи тілесними природними якостями, людина може себе реалізувати тільки в діяльних громадських зв'язках з іншими людьми. Подвійна детермінація природними, культурними факторами перетворює життя людської особистості в проблему, яка не має готових рішень.

Розв'язання тієї чи іншої проблеми тягне доволі часто виникнення протиріччя між сторонами, які беруть участь в ній. Однак, далеко не кожне неспівпадання інтересів, поглядів, думок є конфліктом.

Конфлікти і конфліктні ситуації є невід'ємною частиною нашого повсякдення. Протягом усього свого життя, хочемо ми цього чи ні, але кожен з нас стикається з різного роду конфліктами.

Для розв'язання цієї проблеми проводяться різні теоретичні дослідження в тих чи інших областях наукових знань, у тому числі і різних напрямках психології: соціальній психології, загальній психології, конфліктології, психології особистості. Це дослідження: Гіренко С.П., Бандурки О.М., Друзя В.А., Ващенко І.В., Антонової А.Г. та ін., але не дивлячись на глибоке вивчення конфліктів, їх природи і причин виникнення, способів розв'язання і керування ними, лишається ще багато недостатньо вивчених аспектів у психології конфлікту.

Зміна політико-економічного життя країни вивела на перший план міжособистісні конфлікти в умовах змінювання форм власності. Але найбільш цікавою і важливою в теоретичному і прикладному плані є динаміка внутрішньогрупових і міжгрупових відносин в цих нових економічних умовах. Колектив формується не тільки як суб'єкт сумісної трудової діяльності, але і як суб'єкт сумісної колективної власності і сумісної економічної діяльності, пов'язаної з розпорядженням власністю і спрямованої на отримання прибутку. Поява приватної власності, пов'язаної з конкретною особою, сімейним кланом, рисою, групою осіб, що керують конкретною організацією, внесло свої особливості у процес породження конфліктів.

В таких умовах динаміка соціально-психологічних відносин набуває яскраво вираженого протимовного характеру. З одного боку спостерігається посилення внутрішньої групової інтеграції, згуртованості, взаємодопомоги, захисту інтересів своєї команди, організації, з іншого, зниження рівня співробітництва з іншими колективами, організаціями, посилення напруженості і конфліктності між колишніми підрозділами єдиної організації. Це говорить про вузько групові цілі та інтереси.

Породжує напруженість у відносинах між організаціями належність до різних рівнів державної структури, наприклад між суб'єктами організаціями, органами прокуратури і ОВС.

Напруженість і ворожість у міжгрупових і міжособистісних відносинах спочатку виникають як наслідок зміни зв'язків і їх неузгодженості (виробничих, економічних, міжнаціональних, політичних та інших) і різність інтересів окремих осіб,

груп і організацій. Потім вони стають самостійним фактором виникнення конфліктів.

Знання таких динамічних особливостей подібних міжгрупових і міжособистісних конфліктів дозволяє прогнозувати виникнення напруженості і конфліктності між групами і колективами і попереджати їх стрімкі наслідки.

Виклад основного матеріалу. У ході дослідження нами використовувалися такі *методики*: опитувальник Басса-Дарки, тест Будасі для визначення самооцінки, опитувальник Ільїна та Ковальова для визначення агресивності і конфліктності, тест К. Томаса для визначення вибору стилю поведінки у конфліктній ситуації.

Контингент дослідження.

В дослідженні брали участь працівники МРВ і ОР ДПС ДАІ.

Були отримані наступні результати дослідження:

Самий високий рівень вибору стилю поведінки в конфліктній ситуації серед працівників ОВС займає стиль компромісу.

Перша група опитуваних - працівники окремої роти дорожньо-патрульної служби дорожньої автоінспекції – 8,13 балів. Друга група опитуваних - працівники МРВ – 7,81 балів.

Це свідчить про те, що працівникам, враховуючи специфіку своєї роботи, доводиться поступатись своїми інтересами, щоб задовольнити їх частку, що залишилася. Вони вибирають часткове задоволення своїх потреб, бажань іншої людини. Такі дії можуть нагадувати співробітництво. Однак компроміс досягається на поверховому рівні в порівнянні зі співробітництвом.

Використовуючи цей стиль, працівники концентрують свою увагу на задоволенні прихованих потреб.

Стиль компромісу дозволяє розглянути працівникам ОВС конфліктну ситуацію як спосіб впливати на неї або змінити її, поступаючись й обмінюючись поступками. Коли виникає конфліктна ситуація, вони приймають рішення швидко, спонтанно не гаючи часу. Приймається рішення, яке задовольняє потреби й інтереси обох сторін.

Наступний стиль, який найбільш часто використовують працівники ОВС, – пристосування. Працівники ОР ДПС ДАІ – 7,31 балів, працівники МРВ – 7,15 балів.

Це означає, що працівники діють сумісно з іншою людиною, не намагаючись відстоювати особисті інтереси. Часто цей стиль вони використовують в ситуації керівник-підлеглий, оскільки складається ситуація, в якій підлеглий не може отримати верх, оскільки керівник має більшу владу. Таким чином працівник поступається і примирюється з тим, що хоче керівник.

Стиль уникнення теж часто використовується працівниками ОР ДПС ДАІ – 7,06 балів, а працівниками МРВ - менше – 5,62 балів.

Працівники реалізують його тоді, коли не реалізують своїх прав, не співробітничать ні з ким для розроблення розв'язання проблеми, або просто уникають розв'язання конфлікту або коли не хочуть витратити сили на розв'язання конфлікту, або коли відчувають, що знаходяться в безвихідному становищі, коли почувають себе не правими і передчувають правоту іншої людини, або коли ця людина має більшу владу. Тут знову впливає ситуація керівник – підлеглий, в даному випадку це є конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

Стиль співробітництва працівники використовують в конфліктній ситуації не менше, ніж інші стилі. Працівники ОР ДПС ДАІ – 6,31 балів, працівники МРВ – 6,46 балів. Працівники активно беруть участь у розв'язанні конфлікту і відстоюють свої інтереси, намагаючись при цьому співробітничати з іншою людиною, і обговорюють проблеми турботи й інтереси обох сторін. Це потребує окремих зусиль з кожної сторони, обидві сторони повинні виділити на це деякий час, щоб у конфліктній ситуації прийти до альтернативи, яка повністю задовольнить інтереси обох сторін.

Низький рівень вибору стилю поведінки в конфліктній ситуації, в порівнянні з іншими стилями, займає стиль конкуренції (суперництва). Працівники ОР ДПС ДАІ – 2,25 балів, працівники МРВ – 2,88 балів.

Це говорить про зацікавленість працівників у співробітництві з іншими людьми, але працівники не завжди здатні приймати вольові рішення. Вони не прагнуть задовольняти свої інтереси за рахунок інтересів інших, не змушуючи інших людей приймати ваше рішення проблеми. Для досягнення цілі не використовують свої вольові якості.

Вони мають бажання знаходити спільну мову з людьми, в нашому випадку маються на увазі: керівництво, громадяни, інші працівники.

Після проведення опитувальника Басса – Дарки ми отримали такі результати.

1. Фізична агресія. Працівники не використовують фізичної сили проти іншої людини.

2. Роздратованість. Працівники здатні контролювати свої емоції, не проявляти негативних почуттів при найменшому збурженні.

3. Негативізм. У працівників відсутня така манера в поведінці.

4. Образа, заздрість і ненависть до оточуючих за дійсні і вигадані дії майже відсутні.

5. Підозрілість. Враховуючи специфіку роботи працівників і коло спілкування (злочинці, підозрювані у скоєнні злочину), підозрілість має місце в діапазоні від недовіри й обережності по відношенню до людей до впевненості в тому, що інші люди планують і завдають шкоду.

6. Вербальна агресія. Це вказує на здатність працівників на вираження негативних почуттів як через форму (крик, вереск), так і через зміст словесних відповідей (прокляття, погрози).

7. Почуття провини. Працівникам притаманне це почуття, оскільки іноді вони вважають себе поганими людьми, що вчинюють погано, а також відчують (муки сумління).

8. Ворожість. Рівень ворожості у працівників у нормі.

9. Агресія. У зв'язку зі специфікою роботи, рівень агресії у працівників високий.

10. Аутогресія. Працівники не схильні до суїцидальної поведінки.

Діагностуючи стан самооцінки працівників за допомогою опитувальника Будасі, ми отримали такі результати (таб.1, рис.1).

Таблиця 1

Середні значення показників рівня самооцінки

Назва органу чи підрозділу	Рівень самооцінки
ОР ДПС ДАІ	0,70
МРВ	0,51

Розглядаючи дані, отримані після проведення методики, можна зробити висновок, що в наших групах опонентів рівень самооцінки адекватний.

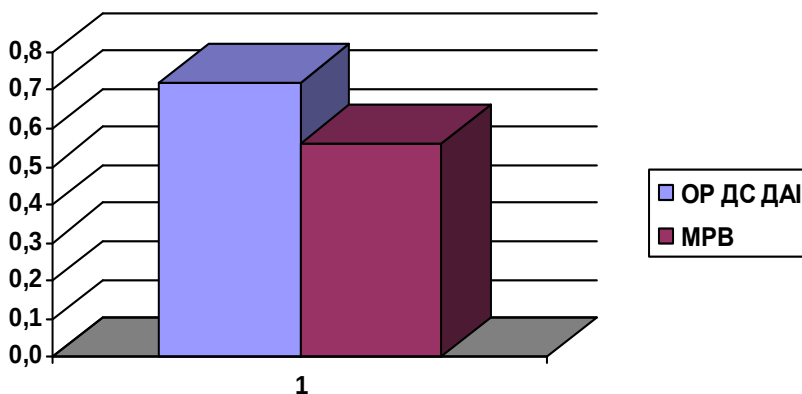


Рис. 1 – Середні значення показників рівня самооцінки

Висновки. В конфліктних ситуаціях працівники, в більшості випадків, використовують такі стилі поведінки, як компроміс, уникнення, пристосування. Вони поступаються своїми інтересами, щоб вдовольнити інші, не відстоюють своїх прав, не співпрацюють з іншими для вирішення проблеми або просто уникають пошуку її рішення. Вони взаємно діють з колегами або спілкуються з начальством, не відстоюючи своєї точки зору. Працівники міліції обирають саме такі стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, тому що часто не можуть отримати у

них перемогу, оскільки є учасниками імперативних відносин “підлеглий-начальник”.

На вибір стилю поведінки працівників у конфліктній ситуації впливають такі якості, як негативізм, агресія, ворожість, самооцінка та інші. Також велике значення має оточуюче середовище, в якому знаходиться працівник, вплив людей, з якими він спілкується, адекватне чи неадекватне сприймання їх працівником, соціально-психологічний клімат на роботі і в сім'ї та інше.

Література

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешение конфликтов .- М.:Нар. образование,1995.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. –М.: ЮНИТИ, 1999.
3. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты:Пути разрешения. –М.:ПМБ РАУ 1993.
4. Анцупов А.Я. Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров. – М.: ГАВС, 1992. – 262с.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000.
6. Бандурка А.М. и др. Конфликтология. – Харьков. РИП «Оригинал»; Фортуна-пресс, 1997. – 367 с.
7. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. Х., 1998. – 289 с.
8. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учебное пособие для вузов. – Харьков: Ун-т внутр. Дел, 1997. – 356с.