

## ОСОБЕННОСТИ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ СОТРУДНИКОВ С РАЗНЫМ ОПЫТОМ РАБОТЫ

**Парамонова Юлия Андреевна,**  
студентка

**Шкилев Сергей Владимирович,**  
канд. психол. наук, доцент,

Белгородский государственный национальный исследовательский университет,  
г. Белгород

**Аннотация.** В статье представлены результаты исследования особенностей доминирующих стратегий поведения в конфликтной ситуации сотрудников со стажем и новых работников. Для новых сотрудников преобладающими являются такие стратегии, как компромисс и приспособление, а для работников со стажем – компромисс и соперничество. Рассмотрены различия степени выраженности показателей в данных группах.

**Ключевые слова:** конфликтные ситуации; межличностные конфликты; опыт работы; соперничество; стратегии поведения; персонал организации; межличностные отношения; компромисс.

## FEATURES OF STRATEGIES OF BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATIONS OF EMPLOYEES WITH DIFFERENT WORK EXPERIENCE

**Paramonova Yulia Andreevna,**  
Student

**Shkilev Sergey Vladimirovich,**  
Candidate of Psychology, Associate Professor,  
Belgorod State National Research University,  
Belgorod

**Abstract.** The article presents the results of the study of the features of the dominant behavior strategies in a conflict situation, employees with experience and new employees. For new employees are the predominant strategies such as compromise and adaptation, and for workers with experience – a compromise and competition. The differences in the severity of indicators in these groups are considered.

**Keywords:** conflict situations; interpersonal conflicts; work experience; rivalry; behavioral strategies; organization personnel; interpersonal relationships; compromise.

В настоящее время все большее число исследователей обращают внимание на изучение различных аспектов конфликтов, особенно в организациях. При анализе литературных источников было установлено, что вопросы конфликтов стали изучаться с научной точки зрения не так давно, несмотря на то, что они всегда существовали в человеческих отношениях. На протяжении развития конфликтологии как научной отрасли было множество подходов к осмыслению понятия конфликтов в человеческих отношениях [1].

Нельзя сказать на сегодняшний день, что вопросы конфликтологии исчерпаны, решены. Существует множество проблем, которые требуют внимания, следует учитывать и тот момент, что меняется социальная среда, социум и эти

изменения заставляют по иному смотреть на ранее изученные вопросы, связанные с конфликтами.

Конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями [2].

Интерес к изучению конфликтов, на наш взгляд, объясняется повсеместным его распространением. В рамках профессиональной деятельности, в семейном взаимодействии, в транспорте – конфликты могут возникнуть везде, где есть люди. При этом стоит отметить, что существует так называемая конструктивная точка зрения на конфликт. В соответствии с ней конфликт не подразумевает обязательного разрушения или ухудшения ситуации, взаимоотношений, а представляет собой умение управлять им и находить эффективные пути разрешения [3].

В современном мире большинство людей проводят значительную часть времени на рабочем месте, что предполагает ежедневное межличностное взаимодействие. Разнообразие конфликтов в профессиональной сфере жизнедеятельности в значительной степени определяется искажением восприятия не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтной ситуации в целом. В связи с этим большое значение приобретает ориентация личности или группы по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта, которая реализуется через различные тактики. Стиль поведения в конкретной конфликтной ситуации определяется той мерой, в которой реализуются собственные интересы [4].

К. Томас выделяет следующие стили поведения в конфликтных ситуациях:

1) соперничество – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны;

2) приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны;

3) компромисс – совместный поиск решения, частично удовлетворяющего интересы обеих сторон;

4) избегание – характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

5) сотрудничество – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью реализующей интересы обеих сторон [5].

Смена социального окружения и изменение рабочего места часто влекут за собой особый адаптационный период, который может сопровождаться различными эмоциональными реакциями и поведенческими установками. Поведение человека в конфликте имеет свою специфику в различных ситуациях. Это определяется множеством факторов: уровнем развития умственной сферы, эмоциональным отношением к партнеру, возрастом, культурными особенностями, а также множеством других детерминант, которые могут совершенно по-разному отражаться на поведении людей в случае столкновения интересов. Новый сотрудник еще не познакомился с особенностями своих коллег, не изучил нюансы своих рабочих обязанностей и в целом имеют низкую осведомленность и информированность. На фоне этого с большей вероятностью могут возникать конфликты [6].

Поэтому нам представляется актуальным изучение особенностей доминирующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях работников со стажем и новых сотрудников.

В исследовании нами были использованы следующие методики:

1. Методика «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса;
2. Опросник МРІ (методика Г. Айзенка)

Испытуемыми в исследовании стали 30 сотрудников магазина одежды и аксессуаров, различающихся по характеру выполняемой работы; из них 14 сотрудников со стажем, и 16 новых сотрудников.

Основная цель эмпирического исследования заключается в определении качественного своеобразия особенностей поведения в конфликтной ситуации сотрудников с опытом работы и новых сотрудников.

В результате изучения особенностей стратегий поведения в конфликтных ситуациях сотрудников с разным опытом работы нами были получены количественные данные, характеризующие выборку по изучаемым параметрам.

Результаты исследования доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации новых сотрудников представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Результаты исследования доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации в выборочной совокупности новых сотрудников**

	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Среднее	3,90	5,30	8,50	6,40	7,90

Исходя из результатов, мы видим, что новым сотрудникам соответствует преимущественно стиль поведения «Компромисс» и «Приспособление» и в то же время наименее соответствует стиль поведения «Соперничество». Возможно, редкое использование такого стиля реагирования как «Соперничество» связано с неустоявшимся положением данных сотрудников в организации и неуместным отстаиванием своей позиции на данном этапе.

Результаты исследования доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации сотрудников со стажем представлены в таблице 2.

Таблица 2

**Результаты исследования доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации в выборочной совокупности у сотрудников со стажем работы**

	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление

Среднее	7,40	6,40	8,20	5,80	5,80
---------	------	------	------	------	------

Исходя из полученных результатов, можно сказать, что сотрудникам со стажем работы преимущественно соответствует стиль поведения «Компромисс» и «Соперничество». Наименее выражены такие стратегии поведения, как «Избегание» и «Приспособление».

В ходе диагностики стилей поведения в конфликте определено, что новые сотрудники в меньшей степени склонны использовать стиль поведения «соперничество», по сравнению с сотрудниками со стажем работы. Можно предположить, что данная особенность обусловлена их положением в коллективе.

Также новые сотрудники в меньшей степени пользуются стилем «сотрудничество», тогда как сотрудники со стажем имеют меньшую предрасположенность к использованию такого стиля поведения в конфликте как «Приспособление». Возможно, в силу того, что новые сотрудники еще плохо знают особенности своих коллег, им довольно трудно находить общие точки соприкосновения и взаимовыгодное разрешение конфликтов. Вероятно, им проще и выгоднее уступить в своих интересах, применяя стратегию «приспособление». Также новые сотрудники в большей степени склонны использовать стратегию «избегание» в рамках конфликтного взаимодействия.

Таким образом, в результаты проведенного исследования мы выявили, что доминирующие стратегии поведения в конфликтных ситуациях новых сотрудников и работников со стажем имеют отличительные особенности. Также наблюдаются характерные различия между группами по выраженности средних значений изучаемых показателей. В дальнейшем, считаем целесообразным изучить степень различий в динамике, а также личностные особенности каждой из групп сотрудников.

#### Список литературы

1. Леонов Н. И. Основы конфликтологии: уч. пособие. Ижевск, 2011. 418 с.
2. Буртовая Е. В. Конфликтология: уч. пособие. М., 2014. 432 с.
3. Емельянов С. М. Управление конфликтами в организации. СПб.: Авалон; Азбука-классика, 2006. 211 с.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
5. Уманова Э. А. Конфликтология. Теория и практика. М.: Владос, 2008. 282 с.
6. Анцупов А. Я. Социально-психологическая оценка персонала. М.: ЮНИТИ, 2008. 335 с.