

2. Иванова Н.В. Динамика ценностных ориентаций личности в зрелом возрасте: В сфере проф. деятельности педагога: дис. ... канд. психол. наук / Н.В. Иванова. – М., 1994. – 340 с.

3. Минюрова С.А. Психология саморазвития человека в профессии: моногр. / С.А. Минюрова. – М. : Компания Спутник +, 2008. – 298 с.

О.В. Мухлынина
Екатеринбург, РГППУ

ИЗУЧЕНИЕ ТИПОВ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ У РАБОТНИКОВ ТОРГОВЛИ

Изучение социальных процессов, происходящих в обществе, показывает, что конфликт является одной из важнейших социальных проблем. Конфликт играл и играет важную роль в жизни общества и в жизнедеятельности организации. Конфликт или конфликтная ситуация является причиной возникновения стрессовых ситуаций в процессе коллективной трудовой деятельности. В этой связи неудивительно, что изучение конфликтов - тема, которая привлекает внимание многих ученых. В психологии имеются значительные традиции в изучении конфликтов. Большой теоретический и эмпирический материал, накопленный за почти столетний период, отражается в многообразии подходов и теоретических платформ.

Конфликты рассматриваются психологами преимущественно в рамках традиций психоаналитического представления о природе индивида (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм), с позиций социотропного (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.), этологического (К. Лоренц, Н. Тинберген), социометрического (Дж. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич) направлений, когнитивной психологии (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей). Известны и такие теории конфликтов, как теория структурного баланса Ф. Хайдера, структурно-функциональный подход Т. Парсонса, теория поведения в конфликтной ситуации К. Томаса.

Усложнение условий деятельности, порождая новые и неожиданные проблемы, может приводить к рассогласованию в поведении людей, их мнениях и, как следствие, к разрозненности в их поступках, что приводит к резкому ухудшению взаимоотношений, неблагоприятно сказывающемуся на со-

циально-психологическом климате. Труд работников торговли направлен на человека. Эта профессия, связанная с обслуживанием, профессия типа «Человек-человек». Одной особенностью профессии типа «Человек-человек» состоит в том, что главное содержание труда сводится к взаимодействию между людьми. Одна из сложностей работы состоит в том, что поминутно приходится вступать в контакты с новыми людьми. За день таких контактов набирается много – сотни. И все покупатели разные. Бесконечно разнообразны ситуации общения продавца, которое ему как бы навязано, - хочешь, не хочешь, а надо каждому что-то сказать в пределах норм вежливости и деловитости. Работникам торговли, пожалуй, чаще, чем другим, приходится испытывать на себе нервно-психические нагрузки. Потоки информации, шум в торговом зале, нервные перегрузки создают условия, при которых человеку нетрудно «сорваться»: нагрубить покупателю, оскорбить, спровоцировать на ответную грубость. Словесные раздражители в виде непрекращающегося потока вопросов к продавцу или кассиру также отрицательно влияют на настроение.

В своей работе мы изучали взаимосвязь стилей поведения в конфликтной ситуации с чертами личности у работников торговли (работа проводилась совместно с Соматовой Э. Р.). В исследование приняли участие 50 человек все работники торговли (контролеры – кассиры и работники торгового зала), в возрасте от 18 – 26. Диагностика проводилась по методикам: диагностики поведения личности в конфликтных ситуациях; 16 факторный опросник Кетелла PF-16).

По результатам описательной статистики было выявлено, что доминирующими стилями поведения у работников торговли является «избегание» и «сотрудничество». Первый стиль поведения ($X_{cp} = 6,68$; $S = 1,85$; $M_o = 7,00$; $M_e = 7,00$) свидетельствует о том, что сотрудники воздерживаются от высказывания своей позиции, уклоняются от спора, уходят от ответственности за решения. Такое поведение возможно, если исход конфликта для них не особенно важен, либо, если ситуация слишком сложна и разрешение конфликта потребует много сил у его участников, либо во избегания соперничества между участниками. Предчувствуют правоту другого человека («покупатель всегда прав»); оппонент обладает большей властью; вынуждены общаться со сложными и разными людьми; нет серьезных оснований продолжать с ними

контакты. Второй стиль поведения (X ср = 6,44; S = 2,10; Mo = 8,00; Me = 7,00) предполагает совместное решение проблемы породившей конфликт, участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Активно участвуют в разрешении конфликта и отстаивают свои интересы, но стараются при этом сотрудничать с покупателем.

Для изучения взаимосвязи стратегий поведения личности в конфликтных ситуациях и качествами личности у работников торговли мы применяли не параметрический метод ранговой корреляции Спирмена, опираясь на тест Колмогорова-Смирнова для проверки нормальности распределения. По его результатам распределение было ненормальное по шкалам: «коммуникативные способности», «сургенсия» (беспечность) – «десургенсия» (озабоченность), «пармия» (смелость) – «тректия» (робость).

В результате корреляционного анализа установлена одна значимая отрицательная связь между значениями показателей по шкалам: между «компромиссом» и фактором О («тревожностью») ($R = 0.53$, при $p < 0,01$). То есть при низком уровне тревожности, со спокойным настроением работники торговли стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Это говорит нам о том, что чем ниже уровень тревожности у работников торговли, то им вероятнее всего характерно уступать в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона будет делать то же самое. Иными словами, сходится на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Они делают это, обмениваясь уступками и торгуясь для выработки компромиссного решения. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен и гибок, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо.

Других значимых взаимосвязей не обнаружено между стилями поведения в конфликтных ситуациях и индивидуальными чертами личности. В нашем случае, действительно для деятельности работников торговли с низким и

умеренным уровнем тревожности, когда присутствует наличие напряжения, беспокойства, нервозности и озабоченности чем-либо, характерны совместные действия с другим человеком, уступки в своих интересах, чтобы и противник сделал то же самое. Такие люди, как правило, предлагают среднюю позицию, стараясь найти сочетание выгод и потерь для обеих сторон. Тревожность может рассматриваться как личностная черта, проявляющаяся в постоянной склонности к переживаниям тревоги в самых различных жизненных ситуациях, в том числе и таких, которые объективно к этому не располагают. Она характеризуется состоянием безотчетного страха, неопределенным ощущением угрозы, готовностью воспринять любое событие как неблагоприятное.

Коэффициент корреляции Спирмена показывает, что фактору О (гипотимия (тревожность) – гипертимия (безмятежность) по тесту Р. Кеттела отвечают меньшие значения по шкале «Компромисс» теста К. Томаса. И наоборот, меньшим значениям фактора О соответствуют большие значения по шкале «Компромисс». С увеличением фактора О по тесту Р. Кеттела будет уменьшаться шкала «Компромисса», а соответственно, наоборот с уменьшением фактора О увеличивается шкала стиля поведения «Компромисс».

Следовательно, мы можем говорить о том, что нами выявлены взаимосвязи между личностными чертами и стилями поведения в конфликтных ситуациях.

Л.В. Парфентьева

Челябинск, ЧГПУ

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ САМОАКТУАЛИЗАЦИИ ДЛЯ ОЦЕНКИ СОДЕРЖАНИЯ И ДИНАМИКИ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КОРРЕКЦИОННОЙ ПЕДАГОГИКИ

Обучение молодежи в высшем профессиональном учреждении подразумевает не только формирование специальных знаний и способов деятельности, но и образование социально ориентированной целостной личности студента, устойчивой к трудностям, кризисам профессионального становления [2, с. 159].

Современный личностно-ориентированный подход, отвечающий целевым установкам социума к процессу и результату образовательной дея-