

Диагностика зависимости стратегии поведения в конфликтных ситуациях от некоторых свойств темперамента у операторов справочных служб г. Екатеринбурга

Многочисленными эмпирическими исследованиями представителей различных школ и направлений доказано огромное влияние врожденных характеристик на последующую жизнь и развитие человека. Современное российское общество сталкивается с множеством противоречий – экономических, социальных, политических, межнациональных. Соответственно резко возросло количество конфликтных ситуаций, нуждающихся в быстром разрешении. Исходя из этого, вполне обоснованным будет рассматривать способность работника быстро справляться с конфликтом в качестве одной из его ключевых характеристик. Поэтому, выявив при помощи диагностических методик стратегию поведения в конфликтных ситуациях, характерную для людей определенной профессии, мы могли бы более плодотворно заниматься урегулированием конфликтов в рамках их профессиональной деятельности.

Конфликт – это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой ценности противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками.

Конфликты рассматриваются психологами преимущественно в рамках традиций психоаналитического представления о природе индивида (К.Хорни, Г.Салливан, Э.Берн), с позиций когнитивной психологии (К.Левин), с бихевиористской позиции (К.Л.Хялп), с позиций ролевых подходов (У.Гуд, У.Мейсон). Известны и такие теории конфликтов, как теория структурного баланса Ф.Хайндера, структурно-функциональный

подход Т.Парсонса, теория конфликтологии У.Ф.Линкольна, теория поведения в конфликтной ситуации К.Томаса.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К.Томас считает нужным сконцентрировать внимание на том, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; как можно стимулировать конструктивное поведение.

Темперамент - совокупность душевных и психических свойств человеческой личности, характеризующий степень возбудимости и его отношение к окружающей действительности. Темперамент в переводе с латинского означает "смесь, соразмерность". Этим термином обычно характеризуют врожденные особенности человека, определяющие характер его психики - степень уравновешенности, эмоциональной подвижности. Темперамент не следует путать с характером, который представляет собой сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности. В основе характера лежит темперамент.

Проблема темперамента активно изучалась такими учеными, как И.П. Павлов, Е.М. Теплов, В.Д. Небылицын, Кречман, Шелдон, Нейман, проблема, психологической характеристики темперамента в жизненных ситуациях исследовалась В.С. Мерлиным и его сотрудниками. Г.Айзенк, на чью теорию мы опирались при диагностике свойств темперамента, предложил выделять уже известные четыре типа темперамента (холерик, флегматик, сангвиник и меланхолик), добавив к ним пятый, так называемый «амбивалентный», опираясь на представления об экстраверсии – интроверсии и стабильности – нестабильности нервной системы (уравновешенность – неуравновешенность по И.П.Павлову).

Свойства темперамента (экстраверсия-интроверсия, и нейротизм) - один из регуляторов стиля деятельности, под которым понимают такую обусловленную темпераментом индивидуальную систему приемов и

способов действия, которая характерна для данного человека и целесообразна для достижения успешного результата. Человек выбирает приемы и способы выполнения действий, которые в наибольшей степени соответствуют его темпераменту, во всех сферах своей деятельности. Таким образом, можно считать, что темперамент включает в себе целый комплекс особенностей личности, в том числе и поведенческих, которые проявляются при социальном взаимодействии, и особенно ярко в конфликтных ситуациях.

Объектом диагностики стали женщины-операторы телефонных справочных служб г. Екатеринбурга в возрасте 18 – 56 лет (средний возраст 34,5 года), всего 50 человек. Целью диагностики было выявление взаимосвязи преобладающего у них типа поведения в конфликтной ситуации и таких свойств темперамента как экстраверсия и нейротизм.

В результате дескриптивного анализа при помощи программ Excel, SPSS, и Systat были сделаны следующие выводы: для операторов справочных служб характерным поведением в конфликте является поиск промежуточного решения за счет взаимных уступок, в результате которых никто не выигрывает, но и не остается в проигрыше (среднее значение по шкале «компромисс» 7.475). Поскольку нет однозначно преобладающей стратегии поведения (среднее значение по шкалам «сотрудничество», «избегание», «приспособление» соответственно равны 6.262; 7.229; 6.081), можно сделать вывод о пластичности поведения испытуемых, т.е. можно сказать, что они склонны выбирать стратегию поведения в зависимости от ситуации. Низкий показатель по шкале «соперничество» говорит о том, что операторы справочных служб не склонны в конфликтной ситуации оказывать давление на оппонента, применять все доступные средства для достижения своих целей. Это можно объяснить спецификой их деятельности (работа напрямую с клиентами в сфере услуг), которая может

накладывая отпечаток на личность человека путем профессиональной деформации.

По шкалам «экстраверсия-интроверсия» и «нейротизм» получены следующие данные: большинство исследуемых по шкале «экстраверсия-интроверсия» показали результаты, соответствующие такому свойству темперамента, как экстраверсия ($X_{\text{ср}} \pm S = 10,723/17,557$). По шкале «нейротизм» результаты соответствуют амбивалентному типу нервной системы ($X_{\text{ср}} \pm S = 10,314/19,086$). Эти данные позволяют предположить, что для большинства диагностируемых характерны такие свойства темперамента, как экстравертированность и уравновешенность нервной системы. Можно также сказать, что для работы оператора, предполагающей высокую работоспособность, общительность и собранность, эти свойства темперамента являются наилучшим вариантом.

Анализируя отдельные результаты диагностики, следует отметить, что на фоне всей группы не наблюдаются сильно выделяющиеся по всем показателям люди. Группа в основном «идет ровно», стандартные отклонения по всем шкалам в общей выборке и в подвыборках примерно равны, что также говорит об однородности группы.

В результате сравнительного анализа при помощи критерия U Манна-Уитни были получены такие результаты: ни на одном из уровней значимости ($p \leq 0,05$; $p \leq 0,01$) статистически значимых различий между двумя подвыборками (операторы служб «09» и «076») выявлено не было. Это может означать, что род занятий (в данном случае – выдача справки за определенное время по запросу клиента и продажа рекламных мест в средствах массовой информации) не имеет решающего значения при выборе стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Следовательно, можно предположить, что на данный выбор могут влиять такие критерии, как особенности личности, либо внешние факторы (место, время конфликта, оппоненты и др.).

Одной из задач проведенной диагностики было определение наличия взаимосвязи между типом поведения в конфликтной ситуации и такими свойствами темперамента, как экстраверсия и нейротизм. Методом корреляционного анализа Спирмена было выявлено, что в общей выборке данные феномены не связаны между собой. Это могло бы объясняться довольно большим разнообразием вариантов (разбросом значений признаков в пределах шкал), либо недостаточным количеством человек в выборке, поскольку о наличии данной взаимосвязи говорят многие авторы. Однако, при анализе подвыборок было обнаружено наличие взаимосвязей рассматриваемых феноменов.

Так в результате анализа данных службы «09» была выявлена положительная взаимосвязь ($r = 0,408$; $p \leq 0,05$) между стратегией сотрудничества в конфликтной ситуации и стабильностью нервной системы. Т.е. можно сказать, что диагностируемые тем чаще выбирают стратегию сотрудничества, чем более стабильна их нервная система. Также наблюдалась положительная взаимосвязь между такой стратегией поведения в конфликтах, как приспособление, и шкалой лжи в методике определения типа темперамента Г.Айзенка ($r = 0,437$; $p \leq 0,05$). Это может говорить о том, что участники диагностики, избегающие противостоять в конфликте оппоненту и предпочитающие в большинстве случаев принимать его сторону, избегают полностью открываться перед незнакомыми людьми (или в данном случае перед диагностом).

В справочной службе «076» была обнаружена положительная взаимосвязь между стратегией приспособления в конфликтных ситуациях и уровнем стабильности нервной системы ($r = 0,459$; $p \leq 0,05$), что может означать избегание операторами «076» нервных потрясений, стрессов, которые могут быть вызваны конфликтами, и, как следствие, уход от конфликта и принятие точки зрения оппонента.

Основываясь на наших выводах, можно разработать тренинг поведения в конфликтах для операторов справочных служб (поскольку некоторые диагностируемые показали выбор нежелательных стратегий поведения в конфликте – соперничество и приспособление). Также данные, полученные в ходе диагностики, могут быть использованы для дальнейших исследований в рамках данной темы. К примеру, можно исследовать связь типа поведения в конфликте с условиями, в которых он протекает, либо связь темперамента с конфликтностью человека.

О.В. Боголюбова, Ю.В. Зверева

Локус контроля и смысло-жизненные ориентации: эмпирическая взаимосвязь

В современных условиях свободы выбора важное значение приобретает вопрос о том, каким образом человек будет строить собственную жизнь, станет ли он хозяином своей судьбы или предпочтет положиться на стечение обстоятельств. В этом контексте возникает и проблема смысла жизни, поскольку для того, чтобы жить насыщенной жизнью, ставить цели и достигать их, человеку необходимо осознать, для чего это нужно. В этой связи актуальной становится изучение сопряженности локуса контроля и смысловой сферы личности.

Теоретические основания. Концепция локуса контроля Дж. Роттера; теория В. Франка о стремлении к смыслу в контексте теоретических представлений о цели в жизни Дж. Крамбо и Л. Махолика. Понятие локуса контроля обозначает систему убеждений человека относительно того, где располагаются силы, влияющие на его судьбу и исход любых его действий: в нем самом (интернальный локус контроля) или в каких-то