

Удивляет то, что в группе совсем не оказалось студентов с высоким уровнем притязаний. Данные результаты говорят о том, что студенты не желают или боятся прикладывать усилия к достижению более сложных целей. Особенно удивляет тот факт, что низкий уровень притязаний имеют студенты с завышенной неадекватной самооценкой. Возможно, они как раз поддерживают свою высокую самооценку за счет того, что ставят перед собой цели, которые могут легко достигнуть.

При оценке стратегии поведения в конфликтной ситуации учитывалось, что студенты могут показать высокие показатели по нескольким стратегиям. Оказалось, что, выбирая стратегию поведения в конфликтной ситуации, студенты группы тяготеют к «компромиссу». Высокие оценки по данной стратегии показали 12 человек (7 девушек и 5 юношей). Достаточно популярной стратегией в конфликтной ситуации оказалось «сотрудничество», высокие показатели продемонстрировали 7 человек (3 девушки и 4 юноши). Стремление к «избеганию» конфликта продемонстрировали 6 чел (3 девушки и 3 юноши). Только пять человек в группе показали готовность к соперничеству в конфликте – 2 девушки, 3 юноши. Мнение всего привлекает студентов стратегия приспособления, всего 2 человека – 1 девушка, 1 юноша. Каких то серьезных различий в стратегии поведения студентов в зависимости от пола не наблюдается.

Таким образом, изучая психологию, можно много интересного узнать о себе и своей группе. Было бы интересно продолжить исследование и объяснить те результаты, которые были получены.

*Тесля Ю.В., Белова Д.Е.*  
г. Екатеринбург, РГППУ

### **Определение стратегии поведения в конфликтных ситуациях у операторов городских справочных служб**

Современное российское общество сталкивается со 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 эффективно справиться 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 цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками.

Конфликты рассматриваются психологами преимущественно в рамках традиций психоаналитического представления о природе индивида (К.Хорни, Г.Салливен, 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.Хайдера, структурно-функциональный подход Т.Парсонса, теория конфликтологии У.Ф.Линкольна, теория стратегии 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 продуктивное поведение.

Объектом диагностики стали женщины-операторы справочных служб г. Екатеринбурга в возрасте 18-56 лет, всего 61 человек. Целью диагностики было выявление у них преобладающего типа поведения в конфликтной ситуации. Задачами – анализ основных подходов к исследованию конфликтов и выявление у обследуемых основной стратегии поведения в конфликте при помощи опросника К.Томаса.

В результате 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 накладывать отпечаток на личность человека путем профессиональной деформации.

Дальнейшим этапом нашей работы будет выявление особенностей в выборе стратегии поведения в конфликте у операторов платной и бесплатной справочных служб, а также изучение взаимосвязи типов поведения в конфликтных ситуациях со свойствами темперамента.

*Трушина А.С., Дьяченко Е.В.*

г. Екатеринбург, РГППУ

### **Оценочная тревожность, общая самооценка и академическая успеваемость: эмпирические зависимости**

В работе рассматриваются эмпирические зависимости между общей самооценкой, оценочной тревожностью и академической успеваемостью. Предположения об их сопряженности основываются на теоретических представлениях об их феноменологии и эмпирических свидетельствах, полученных другими авторами.

**Теоретические основания.** Концепция оценочной тревожности Ч.Спилбергера. Автор определяет оценочную тревожность как ситуативно-специфическую личностную тревожность; как склонность испытывать тревогу в ситуации оценивания. Уровень оценочной тревожности обуславливает отношение индивида к экзаменам, контрольным и проверочным работам. Выделяет две составляющие оценочной тревожности: беспокойство (*worry*) и эмоциональность (*emotionality*). Беспокойство определяет как состояние ума, осмысливающего трудно объяснимые или тревожащие обстоятельства. Эмоциональность – как неспецифические реакции, вызываемые возбуждением вегетативной нервной системы [В.Н.Карандашев, М.С.Лебедева, Ч.Спилбергер, 2004, с.43-44].

Второй теоретической предпосылкой выступила концепция общей самооценки. Глобальная (общая) самооценка – это «обобщенное чувство человека по отношению к себе, включающее переживания различного содержания: общее самоуважение, самоэффективность и связанный с ней локус контроля» [А.И.Колобкова, 1999]. Комбинированная общая шкала самооценки объединяет пять следующих аспектов глобальной самооценки: