

С. Л. ЯЩУК, К. Е. АСЕЕВА

Беларусь, Брест, БрГУ имени А. С. Пушкина

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У РАБОТНИКОВ ПИЩЕВОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ

Психологические исследования конфликтов занимают центральное место среди исследований многих наук, посвященных данной проблеме. Это связано в первую очередь с широтой объектного и предметного полей, а самое главное, непосредственным выходом на личностный аспект конфликтов – определением психологических механизмов и личностных детерминант конфликтного поведения. Разнообразие психологических исследований конфликтов требует их систематизации и анализа.

Термином «конфликт» обозначают довольно широкий спектр явлений. Это объясняется тем, что конфликт – достаточно сложный, многоплановый и многоуровневый социальный феномен, присущий всем сферам жизнедеятельности человека [1, с. 16]. В общем смысле конфликт представляет собой столкновение двух и более противоположно направленных стремлений.

В ходе анализа работ ученых разных направлений было установлено, что конфликт обладает рядом признаков: наличие ситуации, которая воспринимается людьми как конфликтная; наличие у участников конфликта противоположных мнений, потребностей, желаний и интересов; взаимодействие двух конфликтующих сторон; наличие определенной стратегии поведения участников конфликтной ситуации.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны [2, с. 1].

Согласно модели, конфликтное поведение выстраивается в пространстве, заданном системой координат, где по вертикальной оси указывается степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов, представляемая как важность результатов, по горизонтальной оси – степень уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров, представляемая как важность отношений. Минимальная (нулевая) заинтересованность по обеим осям в точке пересечения образует стратегию избегания (ухода), максимальная по вертикальной оси – соперничество, по горизонтальной – приспособление, сочетание максимальной заинтересованности

по обеим осям обеспечивает сотрудничество, и срединное положение соответствует компромиссу.

В каждом конфликте человек оценивает свои интересы и интересы соперника. На основе анализа интересов человек выбирает одну из пяти моделей поведения: соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество и уклонение.

Важно понимать, что не существует единой универсальной модели поведения в конфликтной ситуации. Каждый конфликт индивидуален, и, следовательно, индивидуальны и способы его разрешения.

Иногда для разрешения конфликта люди привлекают третью сторону. Центральной фигурой данного процесса является медиатор – лицо (или группа лиц, или организация), осуществляющее посредническую деятельность. Медиатор помогает достичь компромисса двум конфликтующим сторонам [3, с. 358–360].

В ходе эмпирической работы было проведено исследование стратегий поведения в конфликте у работников пищевой промышленности. В исследовании принимали участие 64 работника. Исследование проводилось на базе СП ООО «Санта Импэкс Брест».

У работников пищевой промышленности преобладает компромисс как стратегия поведения в конфликте – 43,48 %. Он основан на уважении к противоположным позициям, помогает достичь общего результата и прийти к общей точке зрения. Компромисс помогает сотрудникам пищевой промышленности уладить все возникающие конфликты, а как следствие, находиться с коллегами в дружеских, приятных отношениях. Такая особенность помогает не только сохранить хорошие отношения между работниками, но и работать в слаженной команде.

Достаточно распространенной стратегией является избегание – 30,43 %. Оно тоже помогает сохранять хорошие отношения в коллективе и оставаться работоспособным. Если возникает какая-то конфликтная ситуация, которая не является для работника важной, избегание ее является неплохим вариантом. Так работник пищевой промышленности может уйти от не интересующего его конфликта и в то же время оставаться продуктивным на работе.

Анализ данных позволил определить ведущую стратегию поведения в конфликте у респондентов до 40 лет. Оказалось, это соперничество. По нашему мнению, такая стратегия обусловлена жизненными обстоятельствами респондентов: они строят свою карьеру, им приходится часто конкурировать с другими людьми и добиваться поставленных целей. В то же время люди после 40 лет уже нашли свое место в жизни, поэтому конкуренция не является для них принципиальной в решении спорных моментов. Они быстро налаживают контакт с окружающими, хорошо умеют

не только слушать, но и слышать своих оппонентов. В конфликтных ситуациях такие люди являются приятными собеседниками: их речь спокойная, глубокая и рассудительная. Именно поэтому люди после 40 лет прибегают к компромиссу и приспособлению в конфликтных ситуациях.

Данные позволяют сделать вывод о том, что на предприятии промышленного производства работают люди, которые в состоянии разрешить любой конфликт без вреда себе и другим людям. Работники находятся в дружеском коллективе, что помогает им оперативно решать рабочие задачи. Хорошо развитый эмоциональный интеллект помогает им оставаться гибкими в любой ситуации. Следовательно, на данном предприятии промышленного производства хорошая внутренняя структура.

Результаты исследования могут найти практическое применение в решении различного рода психологических проблем на производстве. Подтвержденная взаимосвязь может помочь в формировании индивидуальных способов корректировки стратегий поведения в конфликте. Результаты могут быть применены в области консультирования, психологического сопровождения и психодиагностики.

Список использованной литературы

1. Основы конфликтологии в деятельности руководителей органов внутренних дел : учеб. пособие / под ред. В. В. Вахниной – М. : Акад. упр. МВД России, 2019. – 100 с.
2. Характеристика стратегий поведения в конфликте [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://school29.edu.yar.ru/docs/2017/stranitsa_psihologa/2/taktiki_vihoda_iz_konflikta.pdf. – Дата доступа: 11.10.2021.
3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.