

## ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДЕЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОЛЛЕКТИВОВ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

А.С. Матвеева, О.Ф. Гефеле, И.В. Новожилова

© Матвеева А.С., Гефеле О.Ф., Новожилова И.В., 2020

*В статье рассматривается понятие «конфликт», анализируются стратегии и стили поведения личности в ситуациях конфликтного взаимодействия, а также модели поведения сотрудников организации в конфликтной ситуации.*

**Ключевые слова:** *общение, конфликт, конфликтная ситуация, модели поведения, стратегии поведения, межличностные отношения.*

**DOI: 10.46573/2409-1391-2020-3-59-63**

Ускоренный темп жизни, значительный уровень конфликтных ситуаций, информационная перегрузка ежедневно заставляют сотрудников организации находиться в стрессе и напряжении. У сотрудников формируется неудовлетворенность, ослабляется мотивация, сокращается общение и взаимодействие, возникают конфликты. Это все оказывает негативное воздействие на деятельность организации [2].

Каждый конфликт неповторим и способен сложиться из огромного количества причин. Появляется разница во взглядах, средствах достижения целей, выбираемых средств, ведущая к противоречию, которое в конечном итоге ведет к противоборству. Стороны, участвующие в конфликте, зачастую совершают действия, защищающие только их интересы. Для каждого участника конфликта важно понять и принять тот факт, что каждый человек индивидуален, у всех свои цели, стремления и желания. Для эффективного разрешения противоречий, которые появляются между двумя и более сторонами, каждому участнику необходимо понимать, что такое конфликт, каковы его причины, какой стиль поведения выбрать, как сформировать свое поведение, учитывая поведение других участников конфликта.

Под конфликтом А.Я. Анцупов представляет в большей степени острый способ решения важных расхождений, которые образуются во время взаимодействия. Конфликт заключается в сопротивлении субъектов и, как правило, сочетается с негативными эмоциями [1, с. 551].

Понятие «конфликт» у Т.Е. Попова определяется как острый способ решения важных противоречий, который приводит к активному противостоянию между субъектами и весьма часто сопровождается негативными эмоциями [7, с. 15].

Исследователь Р.В. Куприянов под конфликтом понимает столкновение импульсов или желаний у участников конфликтного взаимодействия, в ходе которого появляется эмоциональное напряжение [8, с. 32].

По общему мнению Н.М. Коряка и Ф.М. Бородкина, конфликт – это деятельность людей, которая всегда предполагает преследование цели. Присвоение конфликту цели позволяет определить только те конфликтующие стороны, которые

способны к сознательному поведению, т.е. к пониманию своей позиции, планированию действий, осознанному потреблению средств. Это допускает возможность отделить настоящих участников конфликта от тех, кто выступает в роли инструментов, средств борьбы неких субъектов конфликтного взаимодействия [10, с. 27].

В соответствии с современной литературой сложившаяся ситуация становится конфликтом в момент личного принятия индивидом ситуации как конфликтной. Это происходит из-за того, что индивид уже придал настоящей ситуации свое особое значение и определил ее как конфликтную. Далее он настроен на конфликтное взаимодействие с оппонентом, чем создает условия для роста конфликта, оценивая действия соперника и при этом подбирая подходящую стратегию поведения [4, с. 315].

Развитие конфликта или же его разрешение главным образом зависят от действий личности, от того, какую модель поведения она использует, осознанно или нет. Для более подробного исследования темы следует рассмотреть виды внутриличностных конфликтов.

А.И. Шипилов и А.Я. Анцупов рассматривают следующие виды конфликтов [1, с. 162]:

1) неадекватной самооценки (расхождения между претензиями личности и оценкой своих реальных возможностей);

2) адаптационный (нарушение баланса между субъектом и окружающей действительностью из-за нарушения процесса профессиональной или социальной адаптации);

3) ролевой (переживания о невозможности правильной реализации в социуме, неверная трактовка личностью предъявляемых ей требований);

4) нравственный (моральные принципы, сиюминутные желания и чувство долга);

5) нереализованного желания или комплекса неполноценности (истинные желания и действительность);

6) мотивационный (бессознательные стремления личности, стремления к безопасности и обладанию).

Н.В. Гришина выделяет три вида конфликтов [3, с. 153]:

1) социальный (международный, межличностный, между большими, малыми и средними социальными группами);

2) внутриличностный (деструктивный, конструктивный);

3) зооконфликт.

От большого числа факторов зависит уровень направленности конфликта: психологической установки сторон, их взаимодействия, сути конфликта. Кроме того, огромное значение имеет заинтересованность участников в сохранении отношений. Если для одного из участников конфликта личные отношения не являются ведущими, то такое поведение (с большой долей вероятности) станет разрушающим, так как будет направлено на соперничество и борьбу. В том случае, если сохранение отношений все же имеет значение, поведение станет конструктивным, направленным на компромисс, приспособление, сотрудничество и уклонение [6].

В общении с трудным человеком или же в конфликтной ситуации необходимо применять ту стратегию, которая дает ощущение комфорта, соответствует вашим целям и обстоятельствам.

Большинство исследователей называют следующие стили поведения в межличностном конфликте [9]:

- 1) противоборство;
- 2) уклонение;
- 3) приспособление;
- 4) компромисс;
- 5) сотрудничество;
- 6) асертивность.

Указанные стили могут быть использованы спонтанно или сознательно для достижения нужных результатов в конфликте. Выбор стиля зависит от установки одного из оппонентов, его опыта, знаний и действий другой стороны.

Н.В. Гришина выделяет модели поведения личности в конфликтной ситуации [3, с. 27]:

- 1) конструктивная – предполагает поиск оптимального разрешения ситуации, стремление уладить конфликт;
- 2) деструктивная – проявляется в стремлении обострить конфликт, негативной оценке личности и унижении оппонента;
- 3) конформистская – характеризуется принятием точки зрения соперника, пассивностью и склонностью к уступкам.

К. Томасом и Р. Килменном была разработана двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте, основанная на интересах двух сторон и включающая следующие стратегии поведения сотрудников педагогических коллективов [5, с. 82]:

- 1) принуждение (борьбу, соперничество, конфронтацию). Ключевой чертой тут оказывается желание личности отстоять собственную позицию любой ценой, заставить согласиться исключительно с этим решением возникшей проблемы. Эту стратегию используют люди, которые не заинтересованы в сотрудничестве, имеют сильную волю и высокий авторитет. Они пытаются заставить окружающих принять свою точку зрения, а мнение других их не интересует;

- 2) уклонение (уход). Характеризуется слабой взаимной направленностью на интересы оппонента. Тут присутствует желание не ввязываться в конфликтную ситуацию, уклониться от нее или проигнорировать. Данная стратегия возможна в случае, если на данный момент нет условий для эффективного разрешения конфликта (через определенное время они появятся) и он способен разрешиться сам. Отношения тут не подвергаются серьезным изменениям;

- 3) приспособление (уступку). Проявляется в стремлении уйти от конфликта, принося в жертву собственные интересы. В данном случае игнорируется сама проблема конфликта. Опасно тем, что отрицательные эмоции накапливаются, а это позже снова приведет к конфликту с дисфункциональными последствиями. Стратегия возможна в том случае, если приоритет отдается межличностным взаимоотношениям и причина конфликта не столь важна;

- 4) компромисс (стратегию взаимной уступки). Предполагает баланс интересов оппонентов. Можно обозначить как принятие точки зрения другой стороны до определенной степени, но существует риск появления дисфункциональных последствий. Из-за неразрешенной проблемы конфликт способен возникнуть вновь. Данная стратегия служит положительным развитием межличностных отношений;

- 5) сотрудничество. Характеризуется совместным решением проблемы, где стороны признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять.

Дает возможность рассмотреть причины разногласий и найти допустимый для всех выход из сложившейся ситуации. Эта стратегия включает в себя все другие (уклонение, приспособление, компромисс, принуждение). Строится на признании ценности межличностных отношений и основе баланса интересов.

Проанализировав различную литературу и подходы авторов по данной теме, мы делаем вывод о том, что ни одна из приведенных моделей и стратегий поведения не является исключительно верной и более оптимальной для применения. Каждая из стратегий может быть использована в ситуациях конфликтного взаимодействия.

Чтобы сформировать конструктивный опыт разрешения конфликтных ситуаций посредством выбора оптимального поведения, необходимо привлечь сотрудников педагогических коллективов к теоретическому обучению в области конфликтологии, а также отработать теоретические аспекты на практике. Для более успешного разрешения ситуаций конфликтного взаимодействия необходимо знать все стратегии поведения личности, уметь применять и использовать их в зависимости от назначения.

### **Библиографический список**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
2. Гефеле О.Ф. Человеческий фактор и его роль в развитии социотехнических систем // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2013. № 2 (65). С. 44–47.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000. 464 с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2009. 384 с.
5. Кашапов М.М. Психология конфликта: учебник и практикум для вузов. М.: Юрайт, 2019. 206 с.
6. Кибанов А.Я., Ивановская Л.В., Митрофанова Е.А. Управление персоналом. М.: РИОР, 2008. 288 с.
7. Попова Т.Е., Бобрешова И.П., Чувашова Т.А. Конфликтология: методические указания по изучению дисциплины, краткий конспект лекций. Оренбург: ГОУ ОГУ, 2009. 51 с.
8. Шапарь В.Б., Рассоха В.Е., Шапарь О.В. Новейший психологический словарь / под общ. ред. В.Б. Шапаря. Ростов н/Д: Феникс, 2009. 806 с.
9. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб.: Питер, 2014. 576 с.
10. Шило И.Н. Конфликт как предмет социологии организаций // Социологические исследования. 2000. № 10. С. 27–30.

## **PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF BEHAVIOR MODELS OF TEACHING STAFF IN CONFLICT SITUATIONS**

**A.S. Matveeva, O.F. Gefele, I.V. Novozhilova**

Tver State Technical University, Tver

*The article deals with the concept of «conflict», strategies and styles of behavior of an individual in situations of conflict interaction, as well as models of behavior of employees in a conflict situation.*

**Keywords:** *communication, conflict, conflict situation, behavior patterns, behavior strategies, interpersonal relationships.*

Об авторах:

МАТВЕЕВА Анна Сергеевна – магистрант 2-го курса направления «Психология»

кафедры психологии и философии ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. E-mail: [oppa7712@yandex.ru](mailto:oppa7712@yandex.ru)

ГЕФЕЛЕ Ольга Фридриховна – кандидат философских наук, доцент, доцент кафедры психологии и философии ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. E-mail: [helga2003@mail.ru](mailto:helga2003@mail.ru). SPIN-код: 7603-7900.

НОВОЖИЛОВА Ирина Валерьевна – кандидат политических наук, доцент, доцент кафедры медиатехнологий и связей с общественностью ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», г. Тверь, Россия. E-mail: [irinanovozhilova@mail.ru](mailto:irinanovozhilova@mail.ru). SPIN-код: 4648-2530.

Author information:

MATVEEVA Anna Sergeevna – undergraduate in Psychology of the Department of psychology and philosophy of Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: [oppa7712@yandex.ru](mailto:oppa7712@yandex.ru)

GEFELE Olga Friedrichovna – PhD of Philosophy Sciences, associate professor, assistant professor of the Department of psychology and philosophy of Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: [helga2003@mail.ru](mailto:helga2003@mail.ru)

NOVOZHILOVA Irina Valerievna – PhD of Political Sciences, associate Professor, assistant professor of the Department of media and public relations of Tver State Technical University, Tver, Russia. E-mail: [irinanovozhilova@mail.ru](mailto:irinanovozhilova@mail.ru)