

УДК 616-058:316.62**Типы стратегий поведения социальных работников в конфликтных ситуациях****Костина Лариса Александровна**

Кандидат медицинских наук, доцент,
завкафедрой психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: kostina_agma@mail.ru

Сторожева Юлия Анатольевна

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: omsup.asgmu@mail.ru

Кубекова Алия Салаватовна

Старший преподаватель кафедры психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: alya_kubekova@mail.ru

Аннотация

В статье представлены результаты исследования типов стратегий поведения социальных работников в конфликтных ситуациях. Раскрывается пять основных стратегий поведения в конфликте (по тесту Томаса). Исследование проводилось в Министерстве социального развития и труда Астраханской области. Методиками исследования послужили опросник «Определение способов регулирования конфликтов» (К. Томас) и опросник уровня субъективного контроля (Дж. Роттер). Статистический анализ данных проводился с помощью U-критерия Манна – Уитни. Были сформированы две группы работников: для первой группы доминирующими стратегиями поведения в конфликте являются избегание, приспособление и соревнование; для второй группы характерны конструктивные способы поведения в конфликтных ситуациях, такие стратегии, как компромисс и сотрудничество. Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от уровня субъективного контроля, от степени ответственности человека за свои поступки и свою жизнь. Социальные работники с неконструктивными стратегиями поведения в конфликте (избегание, соперничество, приспособление) обладают низким уровнем субъективного контроля. У таких работников низкая степень ответственности за свою жизнь, а значимые события и достижения они рассматривают как результат случая или действия других

людей. Изучение стратегий поведения в конфликте у социальных работников расширяет сферу научных знаний по данному вопросу. Полученные данные могут быть использованы в деятельности психологов при разработке программ психологического сопровождения.

Для цитирования в научных исследованиях

Костина Л.А., Сторожева Ю.А., Кубекова А.С. Типы стратегий поведения социальных работников в конфликтных ситуациях // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 3А. С. 289-295.

Ключевые слова

Стратегии поведения, компромисс, интернальность, конфликт, конкуренция, приспособление.

Введение

В ходе совместной деятельности людей происходит постоянное взаимодействие и обмен необходимой информацией; объединяясь в организацию, люди могут достигать общих целей [Анцупов, 2013]. Но возникающие конфликтные ситуации могут препятствовать эффективной коммуникации, что сказывается и на деятельности организации в целом [Гагаринская, Калмыкова, Гагаринский, 2008].

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон [Гришина, 2002]. Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации зависит от различных факторов: личностных особенностей оппонента, наличия ресурсов, уровня нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба, социального статуса оппонента, значимости решаемой проблемы, возможных последствий, длительности конфликта и др. [Гулевич, 2004]

Большинство концепций опирается на сетку К. Томаса – Р. Килменна, которая включает следующие стили поведения: доминирование (соревнование), избегание, сотрудничество, приспособление, компромисс [Дидковская, Яшкина, 2009]. Необходимо выявлять причины конструктивных и деструктивных конфликтов, находить пути их решения [Царева, 2006]. Благодаря индивидуально-психологической работе с подобными сотрудниками возможны мирное урегулирование конфликта и стабильная работа всего коллектива [Дмитриев, 2009]. Поэтому исследование типов стратегий поведения в конфликте у социальных работников представляется актуальным.

Цель исследования заключалась в выявлении типов стратегий поведения в конфликтных ситуациях у социальных работников.

Материалы и методы исследования

Исследование проводилось в Министерстве социального развития и труда Астраханской области. Выборку исследования составили социальные работники Министерства социального развития и труда Астраханской области в количестве 30 человек. Были сформированы две группы социальных работников с различными стилями поведения в конфликтных ситуациях. Первая группа – социальные работники с неконструктивным стилем поведения в конфликтных ситуациях (13 человек). Для данной группы социальных работников преобладающими

стратегиями поведения в конфликте являются избегание, соперничество, приспособление. Вторая группа – социальные работники с конструктивным стилем поведения в конфликтных ситуациях (17 человек). Основные стратегии поведения в конфликте – сотрудничество и компромисс. Методиками исследования послужили опросник «Определение способов регулирования конфликтов» (К. Томас) и опросник уровня субъективного контроля (Дж. Роттер). Статистический анализ данных проводился с помощью U-критерия Манна – Уитни.

Результаты исследования и их обсуждение

По результатам тестовой интерпретации методики К. Томаса (рис. 1) мы выявили, что у 33,3% социальных работников (10 человек) в конфликтной ситуации наблюдается стратегия «сотрудничество», что свидетельствует о том, что они предпочитают стратегии в более открытых и честных конфронтациях, могут открыто определять позицию и предпочитают выход в совместной деятельности по достижении целей, хотят найти решение, которое удовлетворяет всех участников конфликта. На втором месте находится стратегия «конкуренция» – 26,7% (8 человек). Данный результат свидетельствует о том, что для респондентов важнее собственная цель, нежели взаимоотношения с окружающими, у них нет потребности в любви и одобрении окружающих. Они считают, что конфликт разрешается только выигрышем одной из сторон и проигрышем другой.

23,3% социальных работников (7 человек) выбирают стратегию «компромиссное решение», что свидетельствует об умеренных желаниях в достижении собственной цели и взаимоотношениях с людьми, т. е. они даже могут отказаться от некоторой своей цели, чтобы сохранить отношения с окружающими.

10,0% из общей выборки (3 человека) выбирают стратегию «уход». Данная стратегия характеризуется избеганием проблем, отказом от достижения собственных целей.

Оставшиеся 6,7% социальных работников (2 человека) предпочитают стратегию «приспособление» – стратегию сглаживания «острых углов». Для таких людей важнее взаимоотношения с людьми, а не достижение собственных целей. Они хотят добиться принятия и одобрения окружающих и поэтому жертвуют своими целями.

Таким образом, были сформированы две группы работников. Для первой группы доминирующими стратегиями поведения в конфликте являются избегание, приспособление и соревнование (13 человек). Согласно К. Томасу, эти стратегии в конфликтных ситуациях являются неконструктивными, так как не удовлетворяются цели и потребности. Для второй группы характерны конструктивные способы поведения в конфликтных ситуациях, такие стратегии, как компромисс и сотрудничество (17 человек).

При помощи методики «Уровень субъективного контроля» мы попытались определить, на что опирается человек в ходе своей профессиональной деятельности (внешние или внутренние возможности). Из нескольких представленных в методике шкал мы воспользовались шкалой общей интернальности, с помощью которой можно определить доминирующий у человека локус контроля.

Результаты тестовой диагностики показали, что для первой группы работников характерен низкий уровень общей интернальности (41,3%), т. е. работники не видят связи между своими действиями и значимыми событиями, которые они рассматривают как результат случая или действия других людей. Выявился низкий результат по шкале интернальности в области достижений (9,2%). Этот результат свидетельствует о том, что работники связывают свои

успехи и достижения с внешними обстоятельствами – везением или помощью других людей. Низкий показатель по шкале интернальности в области неудач (9,1%) указывает на то, что работники склонны приписывать ответственность за подобные события другим людям или считать их результатами невезения.



Рисунок 1 - Средние значения стратегий поведения в конфликте у социальных работников

В результате было выявлено, что у социальных работников второй группы высокий уровень интернальности (67,8%), т. е. они считают, что большинство важных событий в их жизни было результатом их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, берут на себя ответственность за свою жизнь в целом. Также у второй группы результаты теста выявили высокий показатель по шкале интернальности в области достижений (12,5). Высокий показатель по этой шкале соответствует высокому уровню субъективного контроля над эмоционально положительными событиями. Работники полагают, что всего самого хорошего в своей жизни они добились сами и что они способны с успехом идти к намеченной цели в будущем. Также высокий показатель шкалы интернальности в области производственных отношений (8,1%) свидетельствует о том, что они считают себя, свои действия важным фактором организации собственной производственной деятельности, в частности в своем продвижении по службе.

На третьем этапе было необходимо определить достоверность различий между шкалами уровня субъективного контроля у социальных работников, имеющих различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Для этого мы выбрали непараметрический критерий Манна – Уитни, потому что такой параметр, как уровень субъективного контроля, сложно измерить, используя точные параметрические шкалы. Применение критерия Манна – Уитни выявило достоверность различий между двумя группами социальных работников, имеющих различные способы поведения в конфликте (см. табл. 1).

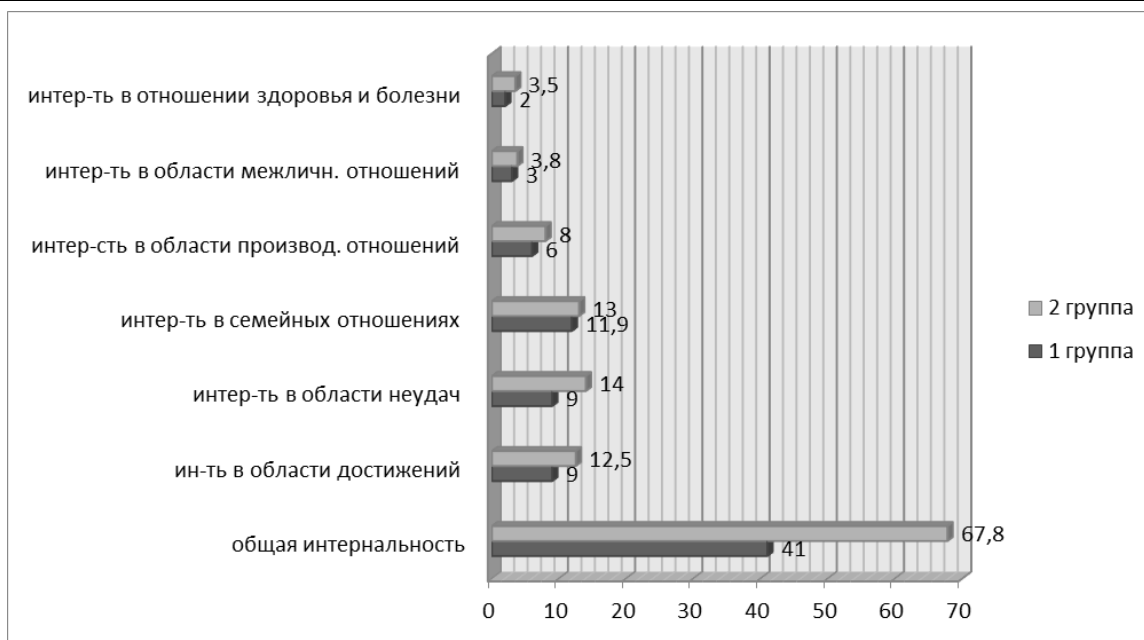


Рисунок 2 - Средние значения уровня субъективного контроля в группах

Таблица 1 - Таблица достоверности различий

Фактор различия	Критерий	Значимость ($p < 0,05$)
Общая интернальность	U-критерий Манна-Уитни	0,018
Интернальность в области неудач	U-критерий Манна-Уитни	0,002

Значимые различия между двумя группами социальных работников были выявлены в уровне субъективного контроля (Дж. Роттер): общая интернальность ($t=0,018 < 0,05$), интернальность в области неудач ($t=0,002 < 0,05$).

Результаты нашего исследования указывают на то, что выбор стратегии поведения в конфликте социальных работников зависит от уровня субъективного контроля, от степени ответственности человека за свои поступки и свою жизнь.

Заключение

Социальные работники с неконструктивными стратегиями поведения в конфликте (избегание, соперничество, приспособление) обладают низким уровнем субъективного контроля. У таких работников низкая степень ответственности за свою жизнь, а значимые события и достижения они рассматривают как результат случая или действия других людей.

Изучение стратегий поведения в конфликте у социальных работников расширяет сферу научных знаний по данному вопросу. Полученные данные могут быть использованы в деятельности психологов при разработке программ психологического сопровождения.

Библиография

1. Анцупов А.Я. Конфликтология. СПб.: Питер, 2013. 512 с.
2. Гагаринская Г., Калмыкова О., Гагаринский А. Профилактика конфликтных ситуаций в организации // Кадровик. 2008. № 7. С. 30-35.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2002. 464 с.
4. Гулевич О.А. Способы оптимизации межгруппового взаимодействия: направления и результаты исследований

// Вопросы психологии. 2004. № 6. С. 103-118.

5. Дидковская Л.Г., Яшкина Н.В. Причины конфликтов и пути их преодоления // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология. 2009. № 7. С. 7-15.
6. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Альфа-М, 2009. 336 с.
7. Кибанов А.Я. и др. Конфликтология. М.: ИНФРА-М, 2019. 301 с.
8. Царева О.А. Исследование стилей поведения подростка в конфликтных ситуациях в зависимости от эмоциональных свойств личности // Прикладная психология и психоанализ. 2006. № 3. С. 5-15.

The types of behavioural strategies used by social workers in conflict situations

Larisa A. Kostina

PhD in Medicine, Docent,
Head of the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121, Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: kostina_agma@mail.ru

Yuliya A. Storozheva

PhD in Psychology,
Associate Professor at the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121, Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: omsup.asgmu@mail.ru

Aliya S. Kubekova

Senior Lecturer at the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121, Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: alya_kubekova@mail.ru

Abstract

The article presents the results of studying the types of behavioural strategies used by social workers in conflict situations. The study was conducted in the Ministry of Social Development and Labour of the Astrakhan region. The authors use the Thomas – Kilmann Conflict Mode Instrument and Rotter's Locus of Control Scale, as well as the Mann – Whitney U test. There are two groups of workers. The dominant strategies of the first group in conflict situations include avoidance, adaptation, and competition. The second group is characterised by constructive types of behaviour in conflict situations, such strategies as compromise and cooperation. The results of the study indicate that the choice of a behavioural strategy in a conflict by social workers depends on the level of subjective control, the degree of responsibility of a person for their actions and life. Social workers with nonconstructive behavioural strategies in conflict situations (avoidance, competition, adaptation) have a low level of subjective control. Such workers are characterised by a low degree

of responsibility for their lives, and they view significant events and achievements as the result of some event or actions of other people. The results of the research can be used in the work of psychologists in the development of psychological support programs.

For citation

Kostina L.A., Storozheva Yu.A., Kubekova A.S. (2019) Tipy strategii povedeniya sotsial'nykh rabotnikov v konfliktnykh situatsiyakh [The types of behavioural strategies used by social workers in conflict situations]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 8 (3A), pp. 289-295.

Keywords

Behavioural strategies, compromise, internality, conflict, competition, adaptation.

References

1. Antsupov A.Ya. (2013) *Konfliktologiya* [Conflictology]. St. Petersburg: Piter Publ.
2. Didkovskaya L.G., Yashkina N.V. (2009) Prichiny konfliktov i puti ikh preodoleniya [The causes of conflicts and ways to solve them]. *Menedzhment i kadry: psikhologiya upravleniya, sotsionika i sotsiologiya* [Management and personnel: the psychology of management, socionics and sociology], 7, pp. 7-15.
3. Dmitriev A.V. (2009) *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow: Al'fa-M Publ.
4. Gagarinskaya G., Kalmykova O., Gagarinskii A. (2008) Profilaktika konfliktnykh situatsii v organizatsii [Prevention of conflict situations in an organisation]. *Kadrovik* [HR manager], 7, pp. 30-35.
5. Grishina N.V. (2002) *Psikhologiya konflikta* [The psychology of conflicts]. St. Petersburg: Piter Publ.
6. Gulevich O.A. (2004) Sposoby optimizatsii mezhhruppovogo vzaimodeistviya: napravleniya i rezul'taty issledovaniya [Ways of optimising intra-group interaction: the directions in and the results of research]. *Voprosy psikhologii* [Issues of psychology], 6, pp. 103-118.
7. Kibanov A.Ya. et al. (2019) *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow: INFRA-M Publ.
8. Tsareva O.A. (2006) Issledovanie stilei povedeniya podrostka v konfliktnykh situatsiyakh v zavisimosti ot emotsional'nykh svoistv lichnosti [A study of the styles of teenagers' behaviour in conflict situations depending on emotional qualities of an individual]. *Prikladnaya psikhologiya i psikhoanaliz* [Applied psychology and psychoanalysis], 3, pp. 5-15.