

УДК 37

DOI: 10.34670/AR.2020.46.6.171

Выявление поведенческих тенденций в конфликтных ситуациях сотрудников русской и тувинской национальности во взаимодействии в коллективе

Ооржак Лариса Николаевна

Кандидат психологических наук, доцент,
Тувинский государственный университет,
667000, Российская Федерация, Кызыл, ул. Ленина, 36,
e-mail: Oorzhak@mail.ru

Аннотация

В настоящее время учеными-психологами изучается поведение в конфликтной ситуации сотрудников различных организаций. В этом контексте особое внимание приковано к поведению в конфликте сотрудников правоохранительных органов, поскольку в ходе реформирования данной системы перед населением страны стражи правопорядка должны пристать в новом облике. В любой организации возникновение конфликтов является частью ее функционирования. Деятельность сотрудников органов внутренних дел сопряжена с определенными эмоциональными затратами, они чаще, чем другие, вынуждены сталкиваться с проявлениями конфликтного поведения. Специалисты говорят о возросшем числе конфликтных ситуаций среди сотрудников органов внутренних дел. Так же, как и в ряде других организаций, у них возникает недовольство заработной платой, материальными поощрениями, действиями начальства и т.п. но в силу специфики своей деятельности данные проблемы могут вылиться в деструктивный конфликт, который затронет большое количество участников и будет отличаться большей продолжительностью. По этой причине, теоретическая значимость статьи состоит в разработке понятия «поведенческие тенденции сотрудников в конфликте» и на этой основе в моделировании вариативных стратегий поведения сотрудников и прогнозировании их взаимоотношений с коллегами, также руководителей со своими подчиненными. Статья носит практико-ориентированный характер, поскольку в ней представлено развернутое описание диагностики стратегий поведения сотрудников в конфликтной ситуации.

Для цитирования в научных исследованиях

Ооржак Л.Н. Выявление поведенческих тенденций в конфликтных ситуациях сотрудников русской и тувинской национальности во взаимодействии в коллективе // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 6А. С. 172-179. DOI: 10.34670/AR.2020.46.6.171

Ключевые слова

Конфликт; межличностные конфликты; разрешение конфликта; стили поведения в конфликтной ситуации; роль руководителя в предупреждении (профилактике) конфликта.

Введение

В настоящее время учеными-психологами изучается поведение в конфликтной ситуации сотрудников различных организаций. В этом контексте особое внимание приковано к поведению в конфликте сотрудников правоохранительных органов, поскольку в ходе реформирования данной системы перед населением страны стражи правопорядка должны пристать в новом облике. В любой организации возникновение конфликтов является частью ее функционирования. Деятельность сотрудников органов внутренних дел сопряжена с определенными эмоциональными затратами, они чаще, чем другие, вынуждены сталкиваться с проявлениями конфликтного поведения [Бодров, 2006].

Профессиональная деятельность сотрудников полиции сопряжена с повышенным уровнем стрессогенности и напряженности. Более того, в силу осуществления своей профессиональной деятельности они зачастую просто не могут не идти на конфликты, поскольку их профессиональное взаимодействие осуществляется с лицами, совершившими противоправные деяния. Специалисты говорят о возросшем числе конфликтных ситуаций среди сотрудников органов внутренних дел. Так же, как и в ряде других организаций, у них возникает недовольство заработной платой, материальными поощрениями, действиями начальства и т.п. но в силу специфики своей деятельности данные проблемы могут вылиться в деструктивный конфликт, который затронет большое количество участников и будет отличаться большей продолжительностью. Для того, чтобы снизить риск возникновения подобных ситуаций, руководителю следует быть не только хорошим полицейским, но еще и зачастую выступать в роли психолога, педагога, знать основы конфликтологии [Аврутин, 1998].

Основная часть

В качестве фактора, повышающего напряженность правоохранительной деятельности, можно выделить низкий уровень доверия населения к правоохранительным структурам, проявляющийся в терпимом отношении к фактам правонарушений и лицам, их совершающим, и пассивном участии либо в прямом противодействии процессу раскрытия преступлений и сбору доказательств [Анисимов, 2000]. Безусловно, это является проекцией сложных социально-экономических отношений, сложившихся в постсоветском обществе, но и велика в этом «заслуга» самих сотрудников правоохранительных органов, оценкой работы которых является мнение населения [Аврутин, 1998].

Властность полномочий, которыми наделены сотрудники органов внутренних дел, необходимость применения мер принуждения в процессе профессиональной деятельности, ее высокое воспитательное значение, условия антагонистической борьбы с преступностью, процессуальная регламентация деятельности в сочетании с ее тактическим простором, повышенная ответственность за принимаемые решения также являются источниками так называемого «повышенного конфликтного фона» деятельности сотрудников ОВД [Баранов, Жуков, Кикоть, Мещерякова, 2005]. Это обязывает сотрудников хорошо разбираться в сущности этих психических и нравственных явлений. Знание возможных причин возникновения конфликтов, механизмов их развития, методов их разрешения и перевода в конструктивное русло является неотъемлемой частью профессионализма сотрудников. Однако порой они сами являются катализаторами конфликтной ситуации в силу своей низкой конфликтогенной компетентности [Аврутин, 1998].

Проблемам стиля поведения в конфликтных ситуациях в деятельности сотрудников органов внутренних дел посвящены работы В. Г. Андросюка, О. Я. Баева, В. Л. Васильева, Б. Ф. Водолазского, Г. Г. Доспулова, А. В. Дульной, Н. И. Клименко, В. Е. Коноваловой, В. Г. Лукашевича, А. Г. Ратинова, Л. Б. Филонова, где анализировались вопросы общения в конфликтных ситуациях. Однако указанные авторы не ставили перед собой цели раскрыть в полной мере сущность, причины и структуру конфликтных ситуаций, механизмы установления контакта и психологического воздействия в процессе оперативно-служебной деятельности. Пока не создано научно обоснованных рекомендаций по разрешению конфликтов в деятельности правоохранительных органов, методов урегулирования противоречий, методов и средств установления сотрудничества между участниками профессионального взаимодействия [Гришина, 2008]. Указанные обстоятельства свидетельствуют об актуальности данной проблемы и определили выбор направления научного исследования.

В зависимости от ситуаций на поведение сотрудников влияют различного рода состояния: адекватность восприятия сторонами конфликта, т. е. достаточно точная, не искаженная личными пристрастиями оценка поступков, намерений, желаний как оппонента, так и своих собственных; открытость и эффективность общения, готовность ко всестороннему обсуждению проблемы, когда участники честно высказывают свое видение того, что происходит, и путь выхода из конфликтной ситуации; создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества [Бодров, 2006].

Поведение сотрудника в конфликте представляет собой относительно устойчивую совокупность приемов и средств взаимодействия, направленных на положительное разрешение конфликтных ситуаций. При определении и характеристике основных стилей поведения в конфликтных ситуациях целесообразно опираться на классическую классификацию К. Томаса. Согласно этой классификации, можно выделить пять основных стилей поведения в конфликтных ситуациях: конкуренция, уклонение, приспособление, компромисс и сотрудничество [Бодров, 2006]. Для изучения поведенческих тенденций сотрудников органов внутренних дел в конфликтных ситуациях нами проведено эмпирическое исследование в МВД по Республике Тыва. В исследовании приняли участие 200 человек: 100- тувинцев, 100-русских сотрудников. Возрастной состав и стаж работы соответствовал среднему стажу (7-15 лет) работы. В качестве базовой методики была использована К. Томаса по выявлению стратегии поведения в конфликте.

Анализ результатов исследования показал, что ведущим типом поведения в конфликтной ситуации у тувинцев является приспособление (45%) и избегание (17%), а также обнаружены компромиссный (15,5%), сотрудничающий (13,5%) и соперничающий (5%) стили. В русской группе отдают предпочтение соперничающему типу поведения (36%) в конфликтной ситуации и сотрудничающему типу (28%), при наличии также таких типов поведения как компромисс (24,5%), приспособление (6,5%), избегание (5%). Значимость различий определялась по хи-квадрат критерию Пирсона ($P < 0,001$; $\chi^2 - 133,75$; $k - 4$). На наш взгляд, данный факт говорит о том, что тувинцы в родной этнической группе придерживаются национальных традиций, воспитания, которые направлены на стремление к бесконфликтному существованию.

Интересен тот факт, что, находясь в полиэтнической группе, стратегиям поведения тувинцев в конфликтной ситуации присуща амбивалентность: соперничающий тип поведения выбирают 30%, однако не исключены компромиссный тип поведения (17%), приспособляющиеся и избегающий типы поведения (28%). Необходимо отметить, что сотрудничающий стиль поведения в конфликтной ситуации у тувинцев полиэтнической группы

практически не встречается.

Определены значимые различия в стратегиях поведения в конфликте между выборками тувинцев в моноэтнической группе и тувинцев в полиэтнической группе ($p < 0,01$; $x = 19,6$; $k=7$; $x = 74,75$; $k=5$).

Вполне возможно, что полиэтническая среда воспринимается с большей настороженностью и требует больших усилий по сплоченности в неформальную этническую микрогруппу. Вероятно, свою роль здесь сыграло и то, что соперничающий стиль поведения у русских является преобладающим в конфликте, и тувинцы своеобразно «отражают» данный тип поведения, тем самым, желая именно таким образом адаптироваться к окружающему их этносу.

Конфликт - это всегда фрустрирующая ситуация т.к именно невозможность реализовать свои интересы, потребности и характеризует конфликтную ситуацию. Интерпретируя тип реакции на фрустрирующую ситуацию как направленность усилий при разрешении конфликта было обнаружено, что среднее значение коэффициента групповой адаптации у тувинцев в моноэтнической группе значительно выше, чем в русской группе (44,5%, 27,2% соответственно). Значимость различий определялась по t-критерию Стьюдента ($P < 0,001$) (табл. 1).

Таблица 1 - Среднее значение CGR респондентов русской группы и респондентов тувинской моноэтнической, полиэтнической группы

CGR	Тувинцы в моноэт. гр.	Русская гр.	Тувинцы в поли-эт. гр.	Различия	
				тувин. -рус. гр.	полиэт.г. моноэт.г.
Среднее	27,2	44,5	15,2	$P < 0,001$ 1-	$P < 0,001$ t -
Стандартное отклонение	10,8	11,0	13,5	15,87, $f=398$	4,04, $f=215$

Данный факт говорит о том, что тувинцы более уязвимы в отношении разных фрустрационных воздействий. У них отмечается устойчивое толерантное отношение к фрустрационным ситуациям. Поэтому у тувинцев в полиэтнической группе коэффициент групповой адаптации значительно ниже (30,9%), чем у тувинцев в моноэтнической группе ($P < 0,001$), что говорит о более низкой конформности тувинцев в не родной для них этнической группе.

При исследовании типа фрустрационных реакций было выявлено, что ведущим типом реагирования на фрустрационную ситуацию у тувинцев в моноэтнической группе является фиксация на препятствии (45%), тогда как у русских преобладает фиксация на самозащите (55,5%). ($P < 0,001$; $x = 99,25$; $k = 4$).

По направленности реакций у тувинцев в моноэтнической группе лидирует импунитивный тип (48%), в русской группе - экстрапунитивный тип (70%) ($P < 0,001$; $x = 129,89$; $k=2$).

Обобщение результатов изучения уровня субъективного контроля у тувинцев в моноэтнической и полиэтнической группе позволило выявить следующую специфику распределения значения уровня субъективного контроля на континууме. Во-первых, локусные альтернативы тувинцев имеют большую вариацию. Во-вторых, значение уровня субъективного контроля у большинства тувинцев носят специфику, прежде всего, высокого уровня. В-третьих, в общей выборке всегда есть испытуемые из разных дисперсионных категорий.

Изучая национальные особенности поведения тувинцев в конфликтной ситуации, в моноэтнической и полиэтнической группе, перед нами встал вопрос - какие причины вызывают соответствующее поведение у тувинцев в конфликте, насколько они различны в силу

окружающего этнического коллектива и является ли их роль определяющей в выборе стратегий поведения в конфликте.

Причины конфликтов, обозначенные в контрольной выборке самими респондентами сводились к таким как: материальная недостаточность и неудовлетворённость денежным содержанием; нестабильность заработной платы; угроза попасть под сокращение штатов; искажённость информации и недоступность к ней, отсутствие комфортности труда; необъективная оценка сотрудников со стороны руководителя; неуверенность в себе и в своих возможностях; излишняя загруженность общественными поручениями; личностные качества некоторых коллег; принципы некоторых коллег и руководителя и т.д.

Вышеперечисленные причины, возможно, отнести к следующей группе факторов: информационные, поведенческие, ценностные, структурные и факторы отношений. Под информационными факторами подразумевается недостаток, искажение и другие процессы с обменом информации, нарушающие её адекватность. Поведенческие факторы охватывают то или иное проявление поведения, не устраивающее оппонента. К факторам отношений относятся отношения хотя бы одной стороны, которые не устраивают другую. Ценностные факторы, - это те ценности и принципы, которым следует хотя бы одна из сторон и которые другая не приемлет. Под структурными факторами имеется в виду, устойчивые обстоятельства, принципы, которые трудно или невозможно изменить (закон, ресурс, пол, возраст, географическое положение и т.д.)-

Процентное соотношение причин у респондентов русской группы представлено следующим образом:

- поведенческие факторы - 33;
- информационные факторы - 27;
- факторы отношений - 25;
- ценностные факторы - 8,5;
- структурные факторы - 8,5.

Тувинцы в моноэтнической группе заявили аналогичные причины тем, что были указаны в русской группе, их процентное соотношение представлено следующим образом:

- поведенческие факторы - 36;
- информационные факторы - 24,4;
- факторы отношений - 19,3;
- структурные факторы - 18,3;
- ценностные факторы - 16.

Анализируя причины конфликтов в полиэтнической группе, мы пришли к выводу, что испытуемые обозначили идентичные причины тем, что были выявлены в русской и моноэтнической группах, в процентном соотношении они выглядят следующим образом:

- поведенческие факторы - 27;
- информационные факторы - 23,6;
- факторы отношений - 15,5;
- структурные факторы - 17,6;
- ценностные факторы - 11.

Статистического различия данные результаты не показали ($P > 0,05$).

Таким образом, причины конфликтов, указанные испытуемыми во всех выборках, показывают, что в настоящее время основными проблемами, приводящими к конфликтной ситуации являются: материально-техническое снабжение, предоставление самостоятельности в

принятии решений. Негативные моменты проявляются в неуверенности в завтрашнем дне, неудовлетворённостью, нестабильностью и размером заработной платы, в недостатке информации, невыполнении законов. Отсюда выступает неуверенность в себе, в благополучии и обеспеченности семьи, раздражение, вызываемое поведением отдельных личностей.

Не менее значимой становится комфортность условий труда, эмоциональное напряжение в атмосфере коллектива. Как малозначащие причины возникновения конфликтов, испытуемые выделяют престиж профессии и удовлетворение занимаемым статусом [Цветков, Танов]. Следовательно, в поведении в конфликтной ситуации, в данном исследовании, главную роль играют национально-психологические особенности испытуемых, а не причины, приводящие к конфликтам. Типичными моделями поведения тувинцев в конфликтной ситуации в моноэтнической организации являются: оборонительная (латентно-оборонительная, демонстративно-оборонительная (смешанная), амбивалентная. Типичными моделями поведения тувинцев в полиэтническом коллективе являются: конформная (смешанная), агрессивная и самодостаточно-оборонительная.

Заключение

Резюмируя результаты исследований, можно сказать, что причины, приводящие к конфликту, не зависят от окружающего испытуемых этноса и принадлежат одной генеральной совокупности. Деятельность сотрудников ОВД осуществляется в системе «человек-человек», в которой осуществляется постоянное взаимодействие с членами общества. Успехи или неудачи в разрешении острых конфликтных ситуаций в ОВД сказываются на микроклимате как отдельных подразделений, так и на взаимоотношении конкретных сотрудников. В каждом коллективе организации существуют люди, которых можно назвать «трудными». Как правило, это те члены сообщества, с которыми сложно найти общий язык в силу их личностных особенностей. Одни постоянно на что-то жалуются, другие – молчат (и нет возможности узнать, о чем же они думают на самом деле), третьи проявляют агрессивность (постоянно задирают, раздражаются сами, если их не слушают). Есть люди сверхпокладистые – казалось бы, с ними нет причин конфликтовать, однако бывает так, что зачастую, изначально со всем согласившись и обещая поддержку, их слова расходятся с делом. Бывают в коллективе и «вечные пессимисты» - те, кто всегда предвидит неудачи и считает, что из определенного рода затей ничего путного не выйдет. Характерно и присутствие «всезнаек» - которые считают себя умнее других и постоянно демонстрируют свое превосходство. И для правильного выстраивания взаимодействия с подобными людьми, дабы не допускать возникновения конфликта, большую роль играет позиция руководителя. Он должен знать сильные и слабые стороны, располагать информацией о положении дел в наиболее напряженных подразделениях. Один из наиболее важных аспектов в деятельности любого ОВД заключается в соотношении официальной структуры организации и неформальных отношений между людьми. В ходе совместной работы происходит стихийное распределение авторитета и уважения друг к другу, которое имеет существенное значение с точки зрения эффективности организации. Если формальная и неформальная структура правоохранительного подразделения находятся в состоянии идентификации, то в нем складывается скорее благоприятная обстановка в межличностных отношениях. В случае же несовпадения или открытого конфликта между этими структурами эффективная деятельность организации может быть полностью блокирована [Лурия, 2002].

Библиография

1. Аврутин Ю.Е. Эффективность деятельности органов внутренних дел : Автореферат дис. . доктора психологических наук. СПб., 1998. - 243 с.
2. Анисимов П.Р. Внутриличный и межличностный конфликты: анатомия и пути разрешения / п.Р. Анисимов. Ярославль: МАПИ, 2000-260с.
3. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. - М.: Изд-во «ПЕР СЭ», 2006. - 528 с.
4. Баранов П.П., Жуков И.А., Кикоть В.Я., Мещерякова А.В. Вопросы психологического обеспечения работы с руководящими кадрами органов внутренних дел: Монография. Ростов-на-Дону: РЮИ МВД России, 2005.- 223с.
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008.- 78с.
6. Зиновьев В.Н. Роль психологических аспектов в руководстве коллективом / В.Н. Зиновьев, И.В. Зиновьева // Менеджмент сегодня.-2008.-№6.- С. 324-327
7. Цветков В. Л., Танов А. М. Руководитель и подчиненный: проблемы взаимоотношений в контексте стиля общения // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2013 . № 2(53) . С. 3-4.
8. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека / Под.общ. ред. В.И. Белопольского. — М.: Когита Центр, 2002.-527 с.
9. Коноплева И.Н. Эффективность тренингов для подготовки сотрудников правоохранительных органов к деятельности в экстремальных условиях // Психология и право. №1. 2011.- 23 с.
10. Курбатов В.И. Конфликтология. М.: Феникс, 2005 32. Левин К. Теория поля в социальных науках / Пер. с англ. - СПб.: Сенсор, 2000б. - 368 с. (Сер. "Мастерская психологии и психотерапии").
11. Лефтеров В.А. Психологические тренинговые технологии в органах внутренних дел: Монография. Донецк, 2007.- 223с.
12. Марьин М.И., Караваев А.Ф., Смирнова М.В. Психологическое изучение личности сотрудников органов внутренних дел при аттестации: Учебно методическое пособие - М.: ЦОКР МВД России, 2007.-216 с.

Identification of behavioral trends in conflict situations of employees of Russian and Tuvan nationalities in interaction in the team

Larisa N. Oorzhak

PhD in psychology, associate Professor,
Tuva state University,
667000, 36 Lenin st., Kyzyl, Russian Federation,
e-mail: Oorzhak@mail.ru

Abstract

Currently, psychologists are studying the behavior in conflict situations of employees of various organizations. In this context, special attention is focused on the behavior of law enforcement officials in the conflict, since during the reform of this system, law enforcement officers must stick in a new shape to the country's population. In any organization, the occurrence of conflicts is part of its functioning. The activities of employees of the internal affairs bodies are associated with certain emotional costs; they are more often than others forced to deal with manifestations of conflict behavior. Specialists say an increased number of conflict situations among employees of internal affairs bodies. As in a number of other organizations, they are dissatisfied with wages, material incentives, actions of superiors, etc. but due to the specifics of their activities, these problems can result in a destructive conflict that will affect a large number of participants and will have a longer duration. The theoretical significance of the article lies in the development of the concept of “employee behavioral trends in conflict” and, on this basis, in modeling varied strategies for

employee behavior and predicting their relationships with colleagues, as well as managers with their subordinates. The article is practice-oriented in nature, since it provides a comprehensive description of the diagnosis of employee behavior strategies in a conflict situation.

For citation

Oorzhak L.N. (2019) Vyyavlenie povedencheskikh tendentsii v konfliktnykh situatsiyakh sotrudnikov russkoi i tuvinskoi natsional'nosti vo vzaimodeistvii v kollektive [Identification of behavioral trends in conflict situations of employees of Russian and Tuvan nationalities in interaction in the team]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 8 (6A), pp. 172-179. DOI: 10.34670/AR.2020.46.6.171

Keywords

Conflict; interpersonal conflicts; conflict resolution; styles of behavior in a conflict situation; the role of the leader in preventing (preventing) a conflict.

References

1. Avrutin Yu. E. Efficiency of internal Affairs bodies: abstract of the dis. . doctor of psychology. SPb., 1998. - 243 p.
2. Anisimov P. R. Intrapersonal and interpersonal conflicts: anatomy and ways of resolution p. R. Anisimov. Yaroslavl: MAPI, 2000-260C.
3. Bodrov V. A. Psychological stress: development and overcoming B. A. Bodrov. - Moscow: publishing house "PER SE", 2006. - 528 p.
4. Baranov P. P., Zhukov I. A., Kikot V. Ya., Meshcheryakova A. B. Questions of psychological support of work with the leading personnel of internal Affairs bodies: Monograph. Rostov-on-don: RUI MVD of Russia, 2005.- 223c.
5. Grishina, N. V. Psychology of conflict. SPb.: Peter, 2008.- 78c.
6. Zinoviev V. N. the Role of psychological aspects in the management of the team V. N. Zinoviev, I. V. Zinoviev Management today.-2008.- No. 6.- Pp. 324-327
7. Tsvetkov V. L., Tans, A. M., Supervisor and subordinate: the problem of relations in the context of communication style Psychopedagogy in law enforcement. 2013 . No. 2(53). Pp. 3-4.
8. Luria A. R. the Nature of human conflicts: an Objective study of disorganization of human behavior Pod.the General editorship of V. I. Belopolsky. Moscow: Kogita Center, 2002.-527 p.
9. Konopleva I. N. Effectiveness of trainings for training law enforcement officers to work in extreme conditions Psychology and law. #1. 2011.- 23 p.
10. Kurbatov V. I. Conflictology. Moscow: Fenix, 2005 32. Levin K. Theory of the field in the social Sciences. - SPb.: Sensor, 2000b. - 368 p. (Ser. "Workshop of psychology and psychotherapy").
11. Lefterov V. A. Psychological training technologies in the internal Affairs bodies: Monograph. Donetsk, 2007.- 223c.
12. Maryin M. I., Karavaev A. F., Smirnova M. V. Psychological study of the personality of employees of internal Affairs bodies during certification: Educational and methodological guide-Moscow: TSOKR MVD of Russia, 2007.-216 p.