Таким образом, программа формирования стрессоустойчивости у студентов юридической специальности, состоящая из занятий, направленных на работу с психоэмоциональным напряжением, повышенной тревожностью, оказала положительное влияние на состояние студентов юридической специальности, позволила повысить стрессоустойчивость и удовлетворенность учебной, самой собой.

1. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
2. Варданян Б.Х. Механизмы регуляции эмоциональной устойчивости / Б.Х. Варданян // Категории, принципы и методы психологии. Психические процессы. – М., 1983. – С. 542–543.
3. Зильберман П.Б. Эмоциональная устойчивость оператора / П.Б. Зильберман // Очерки психологии труда оператора. – М.: Наука, 1974. – С. 138–172.
4. Карбузова В.А., Шапилова Н.В. Учебный стресс у студентов гуманитарных специальностей // Молодой ученый. — 2018. — №21. — С. 451–454.
5. Криштоп В.В., Ленчер О.С., Кормилицына Н.К., Сутягина Е.С. Взаимо-связь психологических параметров бакалавров со степенью их адаптации к процессу образования // Научное обозрение. Педагогические науки. 2017. № 2. С. 74–77.
6. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования [Текст] / Р. Лазарус. – Л. : Медицина, 1970. – 328 с.
7. Лозгачева О.В. Формирование стрессоустойчивости на этапе профессио-нализации: дис. канд. психол. наук: 19.00.03. – Екатеринбург, 2004. – 189 с.
8. Малышев И.В. Особенности социально-психологической адаптации и стрессоустойчивости личности в условиях меняющегося общества // Из-вестия Саратовского Университета. Новая серия. Акмеология. Психоло-гия развития. – 2016. – №2. – С. 157–163.
9. Селье Г. Стресс без дистресса [Текст] / Г. Селье. – М. : Прогресс, 1979. – 123 с.
10. Субботин С.В. Устойчивость к психическому стрессу как характе-ристики метаиндивидуальности учителя: дис.канд. психол. наук: 19.00.07 / С.В. Субботин. – Пермь, 1992. – 152 с.
11. Уварова М.Ю., Кедрова Е.А. Исследование личностной тревожности и мотивации достижения у студентов-первокурсников //Известия Иркут-ского государственного университета. Серия Психология. – 2014.- Том 8. – С.74-86

Поправко И.В. , Бадалян Ю.В.

Исследование конфликтного поведения сотрудников туристической фирмы

*Амурский государственный университет
(Россия, Благовещенск)*

doi 10.18411/sciencepublic-04-05-2020-23

idsp sciencepublic-04-05-2020-23

Аннотация

В статье представлено исследование конфликтного поведения сотрудников туристической фирмы, рассмотрены основные компоненты формирующие основу данных понятий и их значение в профессиональной деятельности.

Ключевые слова: конфликт, конфликтное поведение.

Вопрос о возникновении конфликтов является одним из самых сложных в социально-психологической проблематике их изучения. Реалии сегодняшней жизни вызывают необходимость осмысления причин происходящего в обществе роста конфликтности, а также поиска новых форм работы с разными типами конфликтов.

Проблема конфликтного поведения в профессиональной деятельности любого специалиста весьма актуальна, так как в этой среде часто возникают различного рода противоречия, сталкиваются интересы. Они могут происходить как внутри коллектива, так и за его пределами. Кроме того в ситуации, когда доход фирмы в целом часто зависит от коммуникативных и личностных качеств сотрудников, проблема конфликтного взаимодействия с клиентом становится особенно актуальной.

Конфликтное поведение сотрудников организации объясняется многими причинами: желанием самоутвердиться; конфликт раскрывает истинную позицию партнера по общению, поэтому противоречие создается для выяснения истинных мотивов действий другой стороны; конфликт выявляет индивидуальные качества личности, проецирует его социальные установки и ценности; намеренное внесение раздора с целью установления новой системы отношений.

Потребности, привычки, образ мышления, прошлый опыт решения проблем и модели поведения оказывают огромное влияние на поведение личности в конфликте.

Во многом степень конструктивного решения конфликта зависит от эмоциональной зрелости сторон, становится необходимым мониторинг возможных причин деструктивного поведения в конфликте с целью предотвращения или, в крайнем случае, уменьшения отрицательных последствий.

Понятие «конфликтное поведение» следует понимать как взаимодействие конкретной личности с другими индивидами, выражающее острые противоречия, которые возникают вследствие несовпадения ценностных ориентаций, целей, норм поведения и деятельности.

Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами. Некомпетентное управление конфликтами социально опасно.

В психологической науке существует ряд методов, направленных на изучение конфликта. При этом исследователям приходится пользоваться как неспецифическими методами, так специальными методиками, существующими в психологии. Выбор необходимого комплекса методов и методик, используемых для изучения конфликта, предопределяется целью, задачами исследования, спецификой самого конфликта, научным направлением, в рамках которого изучается конфликт, и, естественно, возможностями конкретных методик.

Для изучения конфликтного поведения сотрудников туристической фирмы было проведено психологическое исследование, которое проводилось на базе одной из туристических фирм г. Благовещенск. В исследовании приняли участие 20 сотрудников фирмы, которые вступают во взаимодействие с клиентами (менеджеры, начальники отделов, специалисты). Стаж работы сотрудников составил 3 года и более. Средний возраст испытуемых составил 32 года.

В исследовании проверялось предположение о том, что модель конфликтного поведения сотрудников туристической фирмы связана с их склонностью вступать в конфликты.

Для решения поставленных задач были использованы следующие методики:

Методика «Стили поведения в конфликте» (Томас К.Н.) позволяет диагностировать предрасположенность к конфликтному поведению и способы реагирования в конфликтной ситуации. По результатам тест Томаса позволяет определить предпочтения к выбору способа урегулирования конфликтов, основополагающими полюсами в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

«Самооценка конструктивного поведения в конфликте» опубликована в работе Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова. С помощью данного опросника можно проследить, каким образом респонденты оценивают своё поведение в конфликтных ситуациях.

Методика «Экспресс–диагностика устойчивости к конфликтам» проводится с целью диагностики уровня устойчивости к конфликтам и содержит в себе одну шкалу – устойчивость к конфликтам.

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.) предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности.

Исследование начато с определения уровня устойчивости испытуемых к конфликтам, в результате чего можно сформулировать следующие выводы: 5% испытуемых обладают высокой конфликтоустойчивостью. Они способны оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми. В споре они охотно идут на компромисс и предпочитают не демонстрировать свои эмоции.

У 25% испытуемых отмечается средний уровень конфликтоустойчивости. Как правило, эти люди стараются не вступать в конфликты, но если разногласий не избежать, они будут отстаивать свою позицию.

Выраженной конфликтностью обладают 50% испытуемых. Они не редко вступают в межличностные конфликты. В споре не прислушиваются к мнению оппонента, могут проявлять бестактность.

Обладают высокой конфликтностью 20% испытуемых. Эти сотрудники не способны бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми. Они часто рвутся в спор, легко заводятся и не уступают сопернику.

Таким образом, значительная часть исследуемой выборки (50%) обладает низким уровнем устойчивости к конфликтам. Это значит, что они обладают высоким уровнем конфликтности и легко вовлекаются в конфликтное взаимодействие.

Далее мы исследовали то, как испытуемые оценивают степень конструктивности своего поведения в конфликте. Выяснилось, что конструктивное поведение в конфликте характерно для 35% испытуемых. Конструктивное поведение характеризуется направленностью не только на разрешение противоречий, но также на сохранение положительного потенциала отношений с оппонентом, минимизацию негативных последствий конфликта. Такие сотрудники в большинстве случаев настроены на понимание доводов и аргументов своего оппонента. Они способны контролировать свои эмоции, относиться к оппоненту с позитивом и терпимостью.

Деструктивное поведение в конфликтной ситуации присуще 20% сотрудников. Данные люди не стремятся понять своего оппонента. Как правило, они не могут контролировать свои эмоции и относятся к оппоненту с негативом. Они не хотят сотрудничать и настроены лишь на односторонний выигрыш.

Смешанный тип поведения в конфликте характерен для 45% испытуемых. Это значит, что эти сотрудники отмечают у себя как признаки конструктивного, так и признаки деструктивного поведения.

Таким образом, сотрудники туристической фирмы оценивают свое поведение в конфликте как смешанное. Наибольшие сложности вызывает контроль собственных эмоций и эмоции других людей.

Анализ результатов диагностики ведущих стратегий поведения в конфликте показал, что соперничество, как ведущую стратегию поведения в конфликте выбирают 25 % сотрудников туристической фирмы. Это указывает на то, что они стремятся достичь результата вне зависимости от обстоятельств. Хотят, чтобы их интересы были учтены и на этом очень сильно настаивают.

Сотрудничество в конфликте используют 20 % сотрудников. Сотрудничество предполагает и убежденность, и взаимодействие. Оно включает в себя попытку работать вместе с другим человеком для выработки такого решения, которое удовлетворило бы обе стороны.

Стратегия компромисс как ведущая не была выявлена ни у одного испытуемого.

Такой стратегией как избегание, в большинстве случаев, пользуются 10% сотрудников туристической фирмы. Это говорит о том, что они не стремятся к немедленному удовлетворению своих или чьих-либо интересов. Подобные люди не

идут на конфликт. Избегание у них может выражаться в дипломатическом отходе в сторону, откладывании вопроса до лучших времен или просто в уходе от угрожающей ситуации. Они стараются любыми способами уйти от ответственности.

Приспособление как ведущую стратегию поведения в конфликтной ситуации выбирают 25 % испытуемых. Данная стратегия противоположна соперничеству. Она означает пренебрежение собственными интересами ради удовлетворения интересов другого лица; в этом стиле присутствует элемент самопожертвования.

Для 20% испытуемых оказалась характерной тенденция использовать несколько стратегий как ведущих в конфликтной ситуации. Использование смешанной стратегии всегда имеет преимущества по сравнению с использованием какой-либо одной стратегии. Это связано с более широким ролевым репертуаром таких людей. Они способны быстро улавливать суть ситуации и использовать те способы поведения, которые в данной ситуации окажутся более эффективными.

Для проверки гипотезы о том, что модель конфликтного поведения сотрудников туристической фирмы связана с их склонностью вступать в конфликты, был проведен корреляционный анализ данных с помощью коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена. Расчет коэффициента проводился с помощью программы статистика 10.0. Исходя из полученных результатов, можно говорить и том, что конфликтность как личностное свойство взаимосвязано со стратегиями поведения в конфликте, типом конфликтного поведения и уровнем устойчивости к конфликтам.

Прямая статистически достоверная взаимосвязь выявлена между конфликтностью и оценкой своего типа поведения в конфликте как деструктивного. Чем в большей степени человеку присуща конфликтность как личностное свойство, тем более он склонен оценивать свой тип поведения как деструктивный.

Конфликтность также связана с уровнем устойчивости к конфликту. Связь имеет характер обратной. Это значит, что конфликтность как личностное свойство снижает уровень устойчивости к конфликтам и делает испытуемых очень уязвимыми.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась. Модель конфликтного поведения сотрудников туристической фирмы связана с их склонностью вступать в конфликты.

1. Белкин, А.С. Конфликтология: наука о гармонии / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Вими́на - Екатеринбург: Глаголь, 2009. – 123 с.
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта /Н.В. Гришина - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2008.- 544 с.
3. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение /В.П. Шейнов - Минск: Амалфея, 2018. – 145 с.
4. Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2017. - 490 с.

Рубцова Т.А.

Стратегии психологической безопасности студентов разных профилей обучения

doi 10.18411/sciencepublic-04-05-2020-24

idsp sciencepublic-04-05-2020-24

*Научный руководитель
Гридяева Л.Н.*

Актуальность исследования состоит в том, что сегодняшняя проблема психологической безопасности является очень актуальной, ведь происходящие изменения в обществе, переход к новой системе социально-экономических отношений, непосредственное влияние на повседневную жизнь человека, создают, с одной стороны, качественно новые альтернативы и возможности выбора жизненного пути. С