

# ИЗУЧЕНИЕ И СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СТИЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ И СТУДЕНТОВ ГИУСТ БГУ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Шурхай А. А. (Государственный институт управления и социальных технологий БГУ, г. Минск)

Крайне актуальной является проблема управления конфликтами в любом коллективе, ведь конфликтные ситуации случаются во всех социальных сферах, в жизни каждого человека, а трудовая и учебная деятельность занимает значительное место в системе межличностных коммуникаций.

Одной из наиболее распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации является опросник К. Томаса «Определение способов регулирования конфликтов». Он предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, где по вертикали выражена степень напористости при защите собственных интересов, а по горизонтали – степень склонности к кооперации и внимание к интересам оппонентов [1, 3]. В соответствии с данными характеристиками выделяют пять основных стилей поведения участников конфликта:

- соперничество, которое характеризуется строгим следованием своим интересам без учета интересов оппонента и объективности своей точки зрения;
- сотрудничество – самый продуктивный стиль решения конфликта, т. к. он подразумевает равное активное участие всех сторон в поиске решения с учетом взаимных интересов;
- компромисс характерен тем, что интересы обеих сторон удовлетворяются не полностью, а лишь частично, путем взаимных уступок;
- избегание предполагает уход от решения проблемы одного из участников конфликта и перекладывание ответственности за результат на оппонента;
- приспособление подразумевает отказ участника конфликта отстаивать свои интересы и принятие точки зрения оппонента.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то

суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. После прохождения теста подсчитываются результаты предпочтений стилей поведения, выявляются наиболее приемлемые для респондента формы реагирования на конфликтную ситуацию, закономерности взаимодействий в коллективе [1, 3].

Для изучения стилей поведения сотрудников ГИУСТ БГУ была сформирована группа в составе 10 работников из различных подразделений института. В итоге опросник показал, что для большинства сотрудников наиболее приемлемыми формами поведения в конфликтной ситуации является компромисс либо избегание, остальные предпочитают сотрудничество. Соперничество для всех респондентов оказалось наименее предпочитаемым стилем поведения. Результаты отражены на рисунке 1.

Для изучения стилей поведения студентов ГИУСТ БГУ была сформирована группа в составе 27 учащихся дневного отделения, из которых 13 девушек и 14 юношей. Анализ полученных данных показал, что студенты в конфликтной ситуации предпочитают идти на компромисс либо сотрудничать. Для девушек наименее предпочитаемым стилем поведения является приспособление, а для юношей – соперничество. Результаты сравнения видны на рисунке 2.

Таким образом, проведенное исследование стилей поведения в конфликтной ситуации сотрудников и студентов ГИУСТ БГУ свидетельствует о том, что для большинства работников и студентов характерно искать такие варианты разрешения конфликта, которые устраивали бы всех участников. Способность к компромиссу высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Однако компромиссное решение может впоследствии привести к неудовлетворенности из-за своей половинчатости и стать причиной новых конфликтов. Соперничество среди студентов более распространено, чем среди сотрудников.

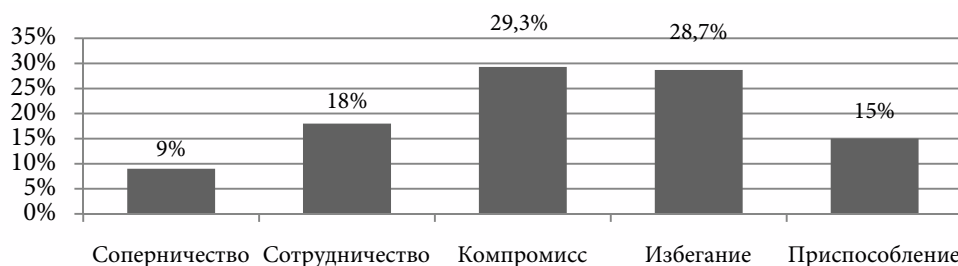


Рисунок 1 – Стили поведения, характерные сотрудникам ГИУСТ БГУ

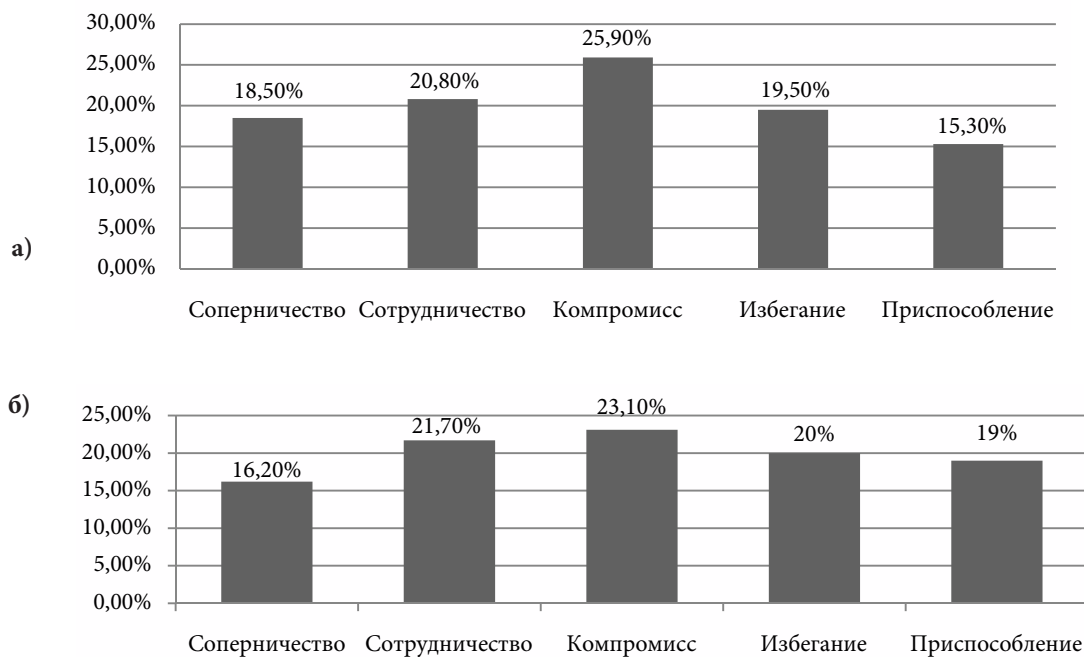


Рисунок 2 – Сравнение стилей поведения, характерных а) студенткам ГИУСТ БГУ и б) студентам ГИУСТ БГУ

### Литература

1. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления / Т. Ю. Анопченко [и др.]. – Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 380 с.
2. Регнет, Э. Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления / Э. Регнет. – Изд. 2-е, испр. перераб. – Харьков : Гуманитарный центр, 2014. – 408 с.
3. Фелау Э. Г. Конфликты на работе: как их распознавать, разрешать, предотвращать / пер. с нем. Е. А. Зись. – М. : СмартБук, 2012. – 116 с.