

УДК 316.485.6

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ СРЕДИ СТУДЕНТОВ СПО

Обертинский К.А., студент гр. ИСт-221, II курс
Научный руководитель: Кондрина И.А., к.п.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
Г. Кемерово

Конфликты в рабочей среде в том числе и среди ИТ имеют слишком высокую цену, к примеру: задержка проекта (что есть невыполнение контракта полностью) или вовсе отмена, если конфликт перешел в "терминальную" стадию и имел эффект на весь коллектив (дух, атмосфера, попорченные отношения), или ухудшение отношений с заказчиками, спонсорами и понижение репутации компании, или само собой увольнение.

Еще на этапе подготовки студентов-программистов в СПО необходимо формировать у них грамотное отношение не только к пониманию сути конфликта, его причин и последствий, но и возможность поведения, в случае если конфликт уже случился.

Остановимся на общих позициях понимания, что такое конфликт. Следует отметить, что не существует однозначного определения понятия «конфликт». Само это явление достаточно многоплановое и разнонаправленное. Остановимся на одном из них: «Конфликт – это проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов. Это противоборство, причинение вреда и помех друг другу взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон, которые аргументируют свои притязания (интересы) и мобилизуют силы (интеллектуальные, управленческие, физические) для реализации выдвинутых требований». [1]

Активное противоборство, противодействие, причинение вреда и помех чужой стороне отличают конфликт от других форм конфронтации (отсутствия согласия, противоречия интересов, соперничества или конкуренции)

Как показывает практика 80% конфликтов могут возникнуть непроизвольно. Причиной таких ситуаций могут стать слова, действия (или бездействие), т.е. конфликтогены, которые за собой влекут ответные реакции, а они, в свою очередь разворачивают за собой целую цепь необратимых последствий.



Отсюда понятно, что если вовремя не остановиться, не отвечая конфликтогеном, то ситуация очень быстро перерастает в полноценный конфликт.

Большинство конфликтогенов разделяют на три основных типа:

- Стремление к превосходству (приказы, угрозы, критика, обвинение, издевка насмешка, снисходительный тон общения, хвастовство и т.д.)
- Проявление агрессивности (природная или ситуативная от неприятностей, настроения, фрустраций)
- Проявление эгоизма (намеренная или непроизвольная жадность)

Наиболее оптимальным способом поведения в предотвращении конфликта является не только выявление причин, но и вовремя проявленная стратегия поведения.

Исследователи выделяют несколько стратегий поведения в межличностных конфликтах:

• **Противоборство (соперничество)**, для которого характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество, отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства (физические, информационные...)

• **Уклонение (избегание)**, связанное с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения или типа личности участника конфликта, предлагающего такое поведение.

• **Компромисс**, требующий уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон, не всегда решающее изначальную причину конфликта.

• **Сотрудничество**, предполагающее совместное выступление сторон для решения проблемы.

• **Ассертивное поведение**, предполагающее способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей, т.е оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов.[5]

Наиболее типичные программы поведения в конфликте:

1. Достижение цели за счёт другой стороны и, тем самым, доведение конфликта до более высокой стадии.

2. Подчинение другой стороне, несколько снизив уровень напряженности, но сохранив сам конфликт, переведя его в латентную стадию.

3. Мирное завершение конфликта, по возможности, покинув опасную зону агрессивных взаимодействий.

4. Активное сотрудничество по выработке решения, удовлетворяющего обе стороны[2].

Соответственно «победой» в конфликте будет считаться достижение интересов одной из сторон, успешный уход от конфликта, приемлемое решение для обеих сторон, взаимное решение, исполнение взаимных интересов.

Говоря о методах изучения стратегий поведения (победы), воспользуемся опросником Томаса — Килменна.

Рассмотрим стратегии поведения подробней, где и когда они уместны.

Сотрудничество – поиск решений в конфликте, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Рационально, в случае если предмет разногласий имеет одинаково высокую ценность для соперника и вас;

Соперничество - Это стремление настоять на своем путём открытой борьбы, занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления;

Компромисс – Решение конфликта путем взаимных уступок. Такая стратегия ведет к уменьшению недоброжелательности, позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Вместе с тем есть вероятность неудовлетворения «половинчатыми» решениями;

Избегание – Это стремление не брать на себя ответственность за принятие решений, отрицать разногласие. Такое поведение уместно, если предмет разногласий не представляет ценности для человека, а сам он ориентируется на разрешение ситуации само собой;

Приспособление – Это стремление сохранить или наладить благоприятные отношения через обеспечение интересов соперника. Это стратегия рациональна, если предмет конфликта имеет меньшую ценность, чем взаимоотношения с противником [6]

Говоря о будущих специалистах в сфере ИТ и о том, как они должны вести себя в конфликтных ситуациях, прежде всего опираемся на требования их профессии. В частности:

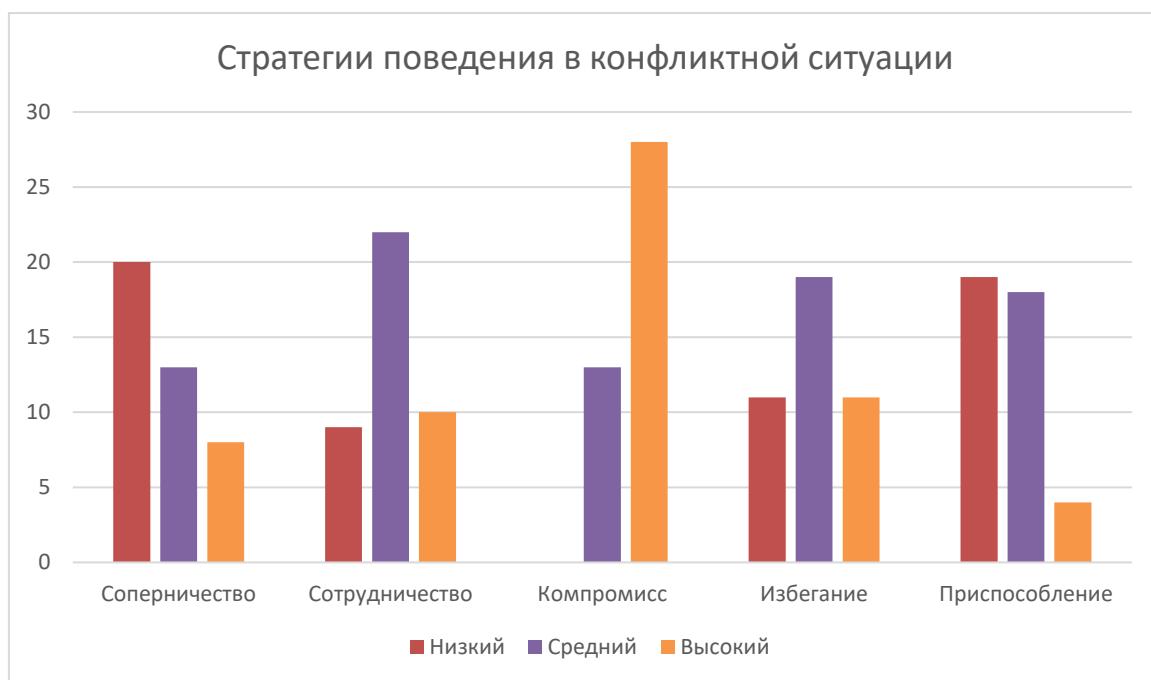
1. Умение работать в коллективе, чтобы реализовывать проекты любой сложности и масштабов.
2. Коммуникабельность, которая выражается в умении налаживать контакт с заказчиками, коллегами, спонсорами или контрагентами.
3. Умение брать на себя ответственность, предлагать интересные идеи и реализовывать их.
4. Навык публичного выступления и общения, необходимый для презентации созданных продуктов и иных результатов деятельности.

Существуют и иные требования, но в контексте данной работы остановимся исключительно на этих.

Какое же поведение будет наиболее приемлемым для рабочего процесса? Можно подумать, что следует вести себя «неконфликтно», однако несогласия, различия во мнениях и желание защиты своих целей и идей для продвижения проектов будут появляться в любом случае, поэтому действительно правильным поведением можно будет назвать сотрудничество, ибо конфликт сам по себе не является чем-то негативным и имеет ряд положительных эффектов на коллектив.

Нами было проведено исследование на предмет выявления стратегий поведения в конфликтной ситуации среди студентов, будущих программистов

СПО. В исследовании приняло участие 41 студент 2 курса в возрасте 17-18 лет. Полученные результаты мы структурировали по уровню выраженности той или иной стратегии и представили в диаграмме.



На основании полученных результатов можно сделать следующие выводы:

1. Среди всех опрошенных соперничество выражено в небольшой степени. Можно предположить, что ребятам менее свойственна неуместная настойчивость, неискреннее признание целей оппонента и иных. Скорее всего в силу возраста 17-18 лет.
2. Сотрудничество ярко выражено, но не имеет главенствующей позиции в конфликтных ситуациях, что означает готовность к совместному решению проблемы, но не целенаправленному подходу к этому.
3. Компромисс наиболее сильно выражен среди группы опрошенных, что означает то, что большинство вероятнее всего пойдёт на взаимные уступки ради мирного разрешения конфликта.
4. Избегание и приспособление выражены менее явно, однако являются собой обоснованные для студентов варианты поведения.

Таким образом, следует отметить, что процесс подготовки студентов к будущей профессиональной деятельности обязательно должен включать в себя не только знакомство с теоретическим представлением о таком явлении, как конфликт, но и готовить их к выработке правильной стратегии поведения в конфликтной ситуации. Такой комплексный подход позволит будущим специалистам в области ИТ-технологий обеспечить успех в работе и возможность сохранения собственного здорового ресурса.

Список литературы:

1. Руденко А.М., Конфликтология: учеб. Пособие для бакалавров / А.М. Руденко, С. И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 316 с. – (Высшее образование).
2. Цыбульская М.В., Яхонтова Е.С. «Конфликтология» / Московский международный институт эконометрики, информатики, финансов и права. – М., 2004. – 100 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. А74 Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с. ISBN 5-238-00062-6
4. Выготский, Л. С. Психология [Текст] / С.Л. Выготский. – М.:Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000 – 1008 с.
5. Ковалева О.В. 5 стратегий поведения в конфликтной ситуации. – [Электронный ресурс]. Код доступа: <https://www.b17.ru/article/9910/>
6. Тест – опросникК. Томас, Р. Килманн (в адаптации Н.В. Гришиной) [Электронный ресурс]