

УДК 159.9.07

СУЩНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ САООТНОШЕНИЯ ИНКАССАТОРОВ С РАЗЛИЧНЫМ СТИЛЕМ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Е. А. Болотова, А. И. Дука

QUINTESSENCE CHARACTERISTICS OF THE SELF-RELATION OF COLLECTORS WITH DIFFERENT DOMINATING STRATEGIES OF CONFLICT BEHAVIOUR

E. A. Bolotova, A. I. Duka

Исследование выполнено на базе Белгородского Отделения ОАО «Сбербанк России».

В статье обоснована актуальность проблемы, связанной с изучением внутренних ресурсов, необходимых инкассатору для выбора адекватной стратегии поведения в конфликте. Приводятся результаты эмпирического исследования одного из рассматриваемых ресурсов – самоотношения. Исследование самоотношения как возможной детерминанты поведения в конфликте необходимо для последующего создания условий развития у сотрудников инкассаторских служб таких характеристик самоотношения, которые будут способствовать смене негативных стратегий их поведения в конфликте на более конструктивные.

Научная новизна статьи состоит в том, что в ней предложены результаты исследования самоотношения у инкассаторов с различным стилем поведения в конфликтной ситуации. Выявлено, что наиболее открыты и честны сами с собой инкассаторы, выбирающие стиль «сотрудничества». Выраженная самоуверенность, восприятие себя регулятором собственных достижений, ощущение ценности собственной личности чаще фиксируются у инкассаторов либо соперничающих, либо сотрудничающих. Наряду с этим, у сотрудничающих менее выражена внутренняя конфликтность, а также они воспринимают себя принятыми окружающими людьми, а соперничающие, напротив, характеризуются внутренней напряженностью и предполагают, что другие оценивают их недостаточно хорошо. Инкассаторы, которые придерживаются стратегии «избегание» характеризуются низкими значениями по шкалам «самоуверенность», «самоценность», «саморуководство», «самопринятие», «отраженное самоотношение» и высокими по шкалам «закрытость» и «самообвинение». Инкассаторы, выбирающие «приспособление», фиксируют высокую готовность к изменению "Я"-концепции.

The actuality of the problem, connected with the studying of internal resources necessary for the collector in the choice of an adequate strategy of conflict behavior is proved in the paper. The results of empirical research of one of the resources – self-relation – are given here. The research of self-relation as a possible behaviour determinant in the conflict is necessary for the subsequent creation of conditions for development of such characteristics of the collector services staff's self-relation which will promote changing the negative strategy of their conflict behavior into more constructive.

The scientific novelty of the paper is based on the offered results of researching the self-relation of collectors with different styles of conflict behavior. It was discovered that the most frank and honest towards themselves are the collectors choosing the style of cooperation. Those expressing self-confidence, the perception of themselves as regulators of their own achievements, feeling the value of their own personality are more often connected with the collectors either competing, or cooperating. Along with it, the cooperating collectors have less expressed internal conflictness, and also they perceive themselves as accepted by surrounding people, while competing collectors, on the contrary, are characterized by internal intensity and surmise that other people appreciate them insufficiently. The collectors who hold to the strategy of "avoiding" are characterized by low values on the scales of "self-confidence", "worthiness", "self-management", "self-acceptance", "reflected self-relation" and high values on the scales of "standoff" and "self-accusation". The collectors choosing "adaptation" fix the high readiness for changing their "I"-concept.

Ключевые слова: стратегии поведения в конфликтной ситуации, самоотношение, самоуверенность, саморуководство, ожидаемое отношение к себе со стороны других людей, самоценность, самопринятие, самопривязанность, внутренняя конфликтность, самообвинение.

Keywords: conflict behavior strategy, self-relation, self-confidence, self-management, expected attitude of other people to yourself, self-value, self-acceptance, self-attachment, internal conflict, self-blame.

Продуктивное межличностное общение – важная составляющая функционирования любого трудового коллектива. От того, какие отношения складываются между его членами, как они решают возникающие в общении проблемные ситуации, напрямую зависит их отношение к выполняемым обязанностям, эмоциональный настрой на работу, восприятие себя как специалиста, выбираемая позиция при постановке целей (активная, пассивная), а главное – результативность и качество труда. Подтверждение этому находим, на-

пример, у А. А. Бодалева, который считает, что характеристики межличностного общения в труде напрямую влияют на технологию создания продукта, распределение функций между исполнителями и конкретные особенности того или иного трудового процесса [1].

В ситуации, когда профессиональная деятельность осуществляется в напряженных условиях труда, риски нарушения межличностных отношений в коллективе более вероятны. В связи с этим особое вни-

мание заслуживает проблема профилактики затрудненного общения в коллективе инкассаторов как наиболее уязвимом звене в структуре банка в плане межличностных отношений в силу профессиональной незащищенности от опасных ситуаций. Не вызывает сомнения тот факт, что от развитой способности грамотного решения конфликтных ситуаций зависит эмоциональное состояние сотрудников инкассаторских служб, адекватность предпринимаемых ими действий и, конечно, успешность выполнения профессиональных обязанностей в целом. В работах Н. И. Леонова, Т. И. Марголиной и других исследователей подробно анализировалось воздействие на поведение в конфликте различных личностных особенностей, проявление которых является важным условием понимания внутренних детерминант ухудшения межличностных отношений, а также прогнозирования исходов конфликта [2; 3]. Исходя из вышесказанного, предметом нашего научного поиска стали конкретные личностные особенности, рассматриваемые в качестве внутренних ресурсов, необходимых инкассатору для выбора адекватной стратегии поведения в конфликте. В статье приводим результаты исследования одного из рассматриваемых ресурсов – самоотношения.

Методологическую основу исследования составили системный подход к изучению личности и деятельности (Б. Г. Ананьев, А. Г. Асмолов, А. В. Брушлинский, С. Л. Рубинштейн, В. Д. Шадриков и др.), отечественная методологическая традиция в психологии конфликта и конфликтологии (А. Я. Анцупов, Ф. М. Бородин, Н. В. Гришина, С. И. Ерина, А. А. Ершов, М. М. Кашапов, Э. И. Киршбаум, С. В. Ковалев, Н. В. Крогиус, И. Д. Ладанов, В. П. Галицкий, Н. И. Леонов, Л. А. Петровская, В. А. Сысенко, Е. Б. Фанталова, А. И. Шипилов и др.); теория стратегий поведения в ситуации конфликта К. Томаса.

В ходе проводимого исследования мы предположили, что существует специфика самоотношения у инкассаторов с различным стилем поведения в конфликтной ситуации.

В исследовании приняли участие 168 сотрудников подразделения инкассации Белгородского Отделения Сбербанка России в возрасте от 22 до 56 лет.

Изучение выбираемых инкассаторами стратегий поведения в конфликтных ситуациях проводилось с помощью теста Кеннета Томаса «Типы поведения в конфликте».

Испытуемым предлагалось оценить 30 пар суждений, описывающих какие-либо из пяти перечисленных стилей поведения в конфликтной ситуации.

Количественный анализ позволил выявить группы с различным доминирующим стилем поведения в конфликте.

Были выделены следующие группы:

1. Группа инкассаторов, выбирающих соперничество в качестве доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации.

2. Группа инкассаторов, выбирающих приспособление в качестве доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации.

3. Группа инкассаторов, выбирающих компромисс в качестве доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации.

4. Группа инкассаторов, выбирающих избегание в качестве доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации.

5. Группа инкассаторов, выбирающих сотрудничество в качестве доминирующего стиля поведения в конфликтной ситуации.

Нами были получены следующие результаты. Для 38 % опрошенных инкассаторов характерен соперничающий стиль поведения в конфликте, 18 % предпочитают тенденцию ухода от конфликта (избегание), для 16 % наиболее приемлемой тенденцией поведения в конфликте является приспособление, для других 16 % инкассаторов характерно сотрудничество, 12 % респондентов предпочитают компромисс в качестве ведущего стиля поведения в конфликтной ситуации.

В соответствии с гипотезой у инкассаторов различных групп была изучена такая личностная характеристика, как самоотношение с помощью методики, разработанной Р. С. Пантелеевым (МИС) [4]. Средние значения, полученные в ходе диагностики с помощью этой методики, свидетельствуют о существовании специфики в отношении к себе у инкассаторов, предпочитающих ту или иную стратегию поведения в конфликте.

Так, выявлено, что наиболее открыты и честны сами с собой инкассаторы, выбирающие стиль сотрудничества (ср. балл по шкале «закрытость» = 2). Эта группа респондентов отличается достаточно развитой рефлексией и глубоким пониманием себя, критичностью по отношению к себе, ориентацией на собственное видение ситуации и происходящего во взаимоотношениях с людьми. При изучении корреляционных связей обнаружено, что существует статистически значимая обратная связь между шкалой «закрытость» и стилем «сотрудничество» ($-0,367$, при $p > 0,05$). Последнее подтверждает предположение о том, что инкассаторы, открытые по отношению к себе, анализирующие своё «Я», вступающие в конструктивный диалог с самими собой, чаще выбирают сотрудничество в качестве доминирующей стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Более высокие значения по шкале «закрытость» зафиксированы у инкассаторов с преобладающим стилем поведения в конфликте «избегание» (ср. балл = 9). «Избегание» как доминирующий стиль поведения в конфликте, что в том числе выявлено с помощью корреляционного анализа, присущ лицам, склонным избегать открытых отношений с самим собой, причиной которых, возможно, является осознанное нежелание раскрывать себя, признавать существование личных проблем ($0,388$, при $p > 0,05$). Как видим, схожая тенденция прослеживается и во внешней и во внутренней плоскости функционирования личности. Таким образом, респонденты, не желающие «обнажать» скрытые для собственного анализа личностные качества, чувства, переживания, и, соответственно, преодолевать препятствия, продвигаясь по пути саморазвития и самосовершенствования, чаще выбирают один из самых неконструктивных стилей поведения в конфликте – «избегание». «Уход» из конфликтной ситуации, на наш взгляд, есть внешняя проекция привычной внутренней тенденции избегать открытых отношений с самим собой в силу нежела-

ния признавать различные противоречия внутреннего мира как реально существующие.

В ходе исследования также выявлено, что высокие значения по таким шкалам методики МИС, как «самоуверенность», «саморуководство» и «самоценность» чаще фиксируются у инкассаторов, выбирающих в качестве основной стратегии поведения в конфликте либо «соперничество», либо «сотрудничество». Чем же объясняется похожесть таких самоотношенческих характеристик у лиц со столь разными поведенческими позициями?

В ходе анализа выявлено, что у респондентов, предпочитающих стиль «соперничество», средний балл по шкале «самоуверенность» составляет 9, у лиц, склонных к сотрудничеству, он равен 8. С помощью корреляционного анализа также были обнаружены значимые связи между стилем соперничества и самоуверенностью (0,423 при $p > 0,05$), а также между сотрудничеством и самоуверенностью (0,396 при $p > 0,05$). Самоуверенность в данном случае выражает отношение к себе как уверенному, самостоятельному, волевому и надежному человеку, который знает, что ему есть за что себя уважать, у которого присутствует ощущение значимости собственного «Я», высокая смелость в общении, доминирует мотив успеха. Мы предполагаем, что лицам, предпочитающим либо соперничество, либо сотрудничество в качестве ведущей стратегии поведения в конфликте самоуверенность позволяет успешно реализовываться посредством отстаивания своей позиции и достижения желаемого результата.

Обнаружено, что у инкассаторов, предпочитающих стиль «соперничество», так же как и у тех, кто стремится к «сотрудничеству», средний балл по шкале «саморуководство» составляет 8. С помощью корреляционного анализа также были обнаружены значимые связи между стилем «соперничество» и саморуководством (0,324 при $p > 0,05$), а также между «сотрудничеством» и саморуководством (0,384 при $p > 0,05$). Саморуководство отражает представление личности об основном источнике собственной активности, результатов и достижений, об источнике развития собственной личности, подчеркивает доминирование либо собственного «Я», либо внешних обстоятельств. Как выяснено, для инкассаторов, выбирающих какой-либо из двух стилей (соперничество или сотрудничество) типично восприятие себя в качестве основного источника развития своей личности, регулятора достижений и успехов. Именно ощущение внутреннего стержня, который координирует и направляет всю активность, на наш взгляд, обуславливает организацию поведения и отношений с людьми на основе либо соперничества, либо сотрудничества. Это ощущение делает человека способным оказывать сопротивление проблемным ситуациям, возникающим в общении, однако, каков характер этого сопротивления – негативный, подавляющий как при соперничестве, или конструктивный, удовлетворяющий интересы обеих сторон, как при сотрудничестве – зависит, вероятно, от каких-либо других причин.

Кроме того, выявлено, что у инкассаторов, предпочитающих стиль «соперничество», так же как и у тех, кто стремится к «сотрудничеству», средний балл

по шкале «самоценность» составляет 8. Последнее означает, что инкассаторы, выбирающие один из двух перечисленных стилей поведения в конфликте, высоко оценивают свой духовный потенциал, богатство своего внутреннего мира, склонны воспринимать себя как индивидуальность и высоко ценить собственную неповторимость. Значимые корреляционные связи между стилем соперничества и саморуководством (0,404 при $p > 0,05$), а также между сотрудничеством и саморуководством (0,412 при $p > 0,05$) подтверждают, что ценность собственно «Я» более осознается у лиц, имеющих более высокие значения по шкалам «сотрудничество» и «соперничество». Ощущение самодостаточности помогает противостоять средовым воздействиям, отстоять свою точку зрения, воспринимать критику в свой адрес, что успешно реализуется как при стиле соперничество, так и при стиле сотрудничество. При сотрудничестве, однако, самооценочность сочетается с нацеленностью на совместный поиск решений в конфликте, а при соперничестве – с доминированием, и такая разница поведенческих тенденций, вероятно, обусловлена какими-либо ещё самоотношенческими характеристиками. Какими же?

Отвечая на этот вопрос, были проанализированы средние значения показателей самоотношения у инкассаторов со стилем «соперничество» и «сотрудничество», существенно отличающиеся друг от друга. Показателями, по которым инкассаторы указанных групп существенно отличаются друг от друга, выступили: «отраженное самоотношение» и «внутренняя конфликтность».

Отраженное самоотношение (зеркальное «Я») характеризует представление субъекта о способности вызвать у других людей уважение, симпатию. Выявлено, что инкассаторы, выбирающие стиль сотрудничество, воспринимают себя принятыми окружающими людьми (ср. балл по шкале «отраженное самоотношение» равен 8). Эти респонденты помимо того, что сами уважительно относятся к себе и ценят своё «Я», о чем свидетельствуют высокие значения по шкалам «самоуверенность», «саморуководство», «самоценность», чувствуют, что их любят другие, ценят за личностные и духовные качества, за совершаемые поступки и действия, за приверженность групповым нормам и правилам. Они ощущают в себе общительность, эмоциональную открытость для взаимодействия с окружающими, легкость установления деловых и личных контактов. Те, кто выбирает соперничество, напротив, характеризуются неконгруэнтностью собственных и отраженных представлений о себе. Это означает, что инкассаторы, выбирающие соперничество, уверены в себе и ценят своё «Я», о чем свидетельствуют высокие значения по шкалам «самоуверенность», «саморуководство», «самоценность», и в то же время чувствуют, что другие люди их недооценивают и относятся к ним не так, как они того заслуживают. Последнее подтверждает средний балл по шкале «отраженное самоотношение», равный 3. При изучении корреляционных связей обнаружено, что существует статистически значимая обратная связь между шкалой «отраженное самоотношение» и стилем «соперничество» (-0,357 при $p > 0,05$). Т. е. инкассаторы, предполагающие, что другие оценивают и

воспринимают их недостаточно хорошо, чаще выбирают соперничество в качестве доминирующей стратегии поведения в конфликтной ситуации. Вероятно, это связано с некой защитной реакцией, при которой стиль «соперничество» создает почву для появления иллюзии упрочнения собственного образа в глазах других людей и тем самым является неким «оберегом» внутреннего мира от травмирующей ситуации, связанной с рассогласованием собственных представлений инкассаторов о себе и представлений о том, как их воспринимают окружающие.

Внутренняя конфликтность определяет наличие внутренних конфликтов, сомнений, несогласия с собой, выраженность тенденций к самокопанию и рефлексии.

Выявлено, что инкассаторы, выбирающие стиль сотрудничества, в целом положительно относятся к себе, ощущают баланс между собственными возможностями и требованиями окружающей реальности, между притязаниями и достижениями, довольны сложившейся жизненной ситуацией и собой (ср. балл по шкале «внутренняя» равен 2). Обнаружена обратная корреляционная связь между «сотрудничеством» и шкалой «внутренняя конфликтность» ($-0,397$ при $p > 0,05$). Это означает, что инкассаторы, у которых более выражен стиль «сотрудничество», характеризуются менее выраженной внутренней конфликтностью и напряженностью. И наоборот, сотрудники, выбирающие стиль соперничество, чаще испытывают внутренние противоречия, отличаются высокими требованиями к себе, что нередко приводит к конфликту между «Я» реальным и «Я» идеальным, между уровнем притязаний и фактическими достижениями (ср. балл по шкале «внутренняя конфликтность» равен 8; $0,407$ при $p > 0,05$).

Таким образом, мы видим, что инкассаторам, которые выбирают такие стили поведения в конфликте, как «сотрудничество» или «соперничество», свойственны как схожие самоотношенческие характеристики (самоуверенность, саморуководство, самоценность), так и такие, которые существенно отличают их друг от друга (отраженное самоотношение и внутренняя конфликтность).

Специфика в сформированности показателей самоотношения обнаружена и у лиц, выбирающих другие стили поведения в конфликте. Так, мы уже затрагивали выше стиль «избегание», однако не упомянули о том, что «закрытость самоотношения» – не единственный отличительный параметр, который присущ данной группе испытуемых.

Инкассаторы, которые придерживаются стратегии «избегание», характеризуются низкими значениями по шкалам «самоуверенность», «самоценность», «саморуководство», «самопринятие», «отраженное само-

отношение» и высокими по шкале «самообвинение». Кроме того, между стилем «избегание» и всеми перечисленными параметрами обнаружены значимые корреляционные связи. Это означает, что данной категории участников исследования свойственно неуважение к себе, связанное с неуверенностью в своих возможностях, с сомнением в своих способностях. Они часто не доверяют своим решениям, сомневаются в способности преодолевать трудности и препятствия, достигать намеченные цели. Их отличает вера в подвластность своего «Я» внешним обстоятельствам и событиям. Механизмы саморегуляции ослаблены. Причины, заключающиеся в себе, или отрицаются, или, что встречается довольно часто, вытесняются в подсознание. Зачастую эти люди относятся к себе как к неспособному вызвать уважение у окружающих, как к вызывающему у других людей осуждение и порицание. В связи с этим одобрение, поддержка от других не ожидаются. Симпатия к себе недостаточно выражена, проявляется эпизодически. Респонденты видят в себе прежде всего недостатки, готовы поставить себе в вину все свои промахи и неудачи. Проблемные ситуации, конфликты в сфере общения актуализируют сложившиеся психологические защиты, среди которых доминируют реакции защиты собственного «Я» в виде порицания, осуждения себя или привлечения смягчающих обстоятельств. Установка на самообвинение сопровождается развитием внутреннего напряжения, ощущением невозможности удовлетворения основных потребностей.

Между стилем «приспособление» и шкалой «самопривязанность» выявлена обратная корреляционная связь ($-0,389$ при $p > 0,05$). Это свидетельствует о том, что инкассаторы, выбирающие «приспособление», фиксируют высокую готовность к изменению «Я»-концепции, открытость новому опыту познания себя, поиски соответствия реального и идеального «Я», желание развиваться и совершенствовать собственное «Я». «Приспособление» в данном случае, на наш взгляд, есть внешняя проекция привычной внутренней тенденции приспособляться к самому себе в независимости от конструктивности данной тенденции.

Таким образом, проведенное исследование позволило констатировать существование специфики в отношении к себе у инкассаторов, предпочитающих ту или иную стратегию поведения в конфликте. Исходя из вышеизложенного, весьма важно в коллективе инкассаторов создавать условия, в том числе и для развития самоотношения и гармонизации внутреннего мира. Это, на наш взгляд, в последующем будет способствовать смене негативных стратегий поведения в конфликте на более конструктивные, что в свою очередь позволит выйти на новый, качественный уровень развития профессионального сообщества.

Литература

1. Бодалев А. А. Психология межличностных отношений (К 100-летию со дня рождения В. Н. Мясищева) // Вопросы психологии. 1993. № 2. С. 86 – 91.
2. Леонов Н. И. Основные тенденции поиска детерминант поведения личности в конфликтной ситуации // *Alma mater*: Юбилейный сборник научных статей по педагогике и психологии / сост. С. Л. Копотев, С. Ф. Сироткин, В. С. Черепанов. Ижевск, 1995. С. 144 – 149.

3. Марголина Т. И. Конфликтность как метаиндивидуальная характеристика // Ежегодник Российского психологического общества: материалы учредительного съезда РПО в г. Москве 22 – 24 ноября 1994 г. Т. 1. Вып. 2. М., 1995. С. 134 – 136.
4. Пантелеев С. Р. Самоотношение как эмоционально-оценочная система. М.: Издательство МГУ, 1991. 108 с.

Информация об авторах:

Болотова Елена Анатольевна – кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры возрастной и социальной психологии НИУ БелГУ, bolotova@bsu.edu.ru.

Elena A. Bolotova – Candidate of Psychology, Senior Lecturer at the Department of Age-Related and Social Psychology, National Research Belgorod State University.

Дука Ангелина Ивановна – аспирант кафедры общей и клинической психологии НИУ БелГУ, Angelina.duka@bk.ru.

Angelina I. Duka – post-graduate student at the Department of General and Clinical Psychology, National Research Belgorod State University.

(Научный руководитель: Кошарный Александр Васильевич – кандидат педагогических наук, профессор кафедры управления персоналом Института управления НИУ БелГУ, Koscharni@bsu.edu.ru.

Scientific advisor: Alexandr V. Kosharniy – Candidate of Pedagogics, Professor at the Department of Personnel Management Institute of Management, National Research Belgorod State University).

Статья поступила в редколлегию 20.09.2014 г.