

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
Кафедра возрастной и социальной психологии

**СВЯЗЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫБОРА ИМИ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В
КОНФЛИКТЕ**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Студентки заочной формы обучения
направления подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование
V курса группы 02061157
Ерпулевой Алины Алексеевны

Научный руководитель:
кандидат психологических наук,
доцент
Кучерявенко И. А.

БЕЛГОРОД 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА I. Теоретические основы изучения проблемы связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте.....	8
1.1. Профессиональная идентичность в зарубежных и отечественных исследованиях.....	8
1.2. Конфликт в организации как социально-психологический феномен: сущность, виды, причины возникновения.....	17
1.3. Теоретическое обоснование связи профессиональной идентичности личности и выбора стратегий в конфликтных ситуациях.....	34
ГЛАВА II. Эмпирическое исследование связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте.....	40
2.1. Организация и методы исследования.....	40
2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования.....	43
2.3. Рекомендации по формированию стратегии поведения в конфликте при разном уровне развития профессиональной идентичности сотрудников организации.....	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	60
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	64
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	70

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы исследования связана с тем, что в последнее время многие руководители проявляют повышенное внимание к профессиональной идентичности сотрудников, данный показатель влияет не только на психологические аспекты личности, но и на показатели работы. Достижение выраженной профессиональной идентичности может рассматриваться в качестве одного из критериев профессиональной зрелости, тогда как ее отсутствие или кризисное состояние будет свидетельствовать о низкой результативности выполнения профессиональных задач, в том числе и в разрешении служебных конфликтов.

Профессиональная деятельность это значимая часть жизни человека, и ее роль существенно возросла в последние годы. Связано это с тем, что понятие успешности человека тесно переплетается с его самоидентификацией в данной профессии, с возможностью роста карьерного и, непременно, личностного. Общеизвестно, что тот, кто воспринимает свою работу как ценную для себя, менее предрасположен к негативным эмоциям и психологически защищен от разрушительного влияния негативных психологических обстоятельств на работе. Профессиональная деятельность помогает реализовать себя, ощутить собственную значимость, а также осмысленность жизни. Иметь профессию значит не только уметь что-то делать в определенных рамках, но и быть вовлеченным в непростую систему межличностных взаимодействий, воспринимать самого себя как значимую часть профессионального сообщества. Но зачастую в коллективах, особенно в стадии их становления и развития, возникают противоречия и конфликты. Причины тому, как психофизиологическая, так и социально-психологическая несовместимости. Как правило, конфликты в коллективе приносят существенные неприятности организации, препятствуют гармоничному

течению общего дела. Многими исследователями, такими как П.В. Симонов, П.М. Ершов и др., подмечено, что на поведение личности в различных ситуациях, в том числе и в конфликтных, оказывают влияние в большей степени ее индивидуальные особенности: темперамент, характер, свойства нервной системы, профессиональная идентичность сотрудников. Вследствие появляется необходимость глубокого исследования особенностей развития профессиональной идентичности сотрудников организации и их связи с выбором стратегии поведения в конфликте.

Необходимо помнить, что одним из условий формирования высокой профессиональной идентичности является чувство удовлетворённости своим трудом, перспективами своего роста и условиями своего труда. Это чувство опирается на положительное отношение человека к выбранной профессии и профессионализации в целом, как средству самоактуализации личности.

Проблему идентичности и ее личностной и социальной обусловленности, соотношение ее различных видов изучали и описывали в трудах зарубежные и отечественные психологи, такие как А. Маслоу, В.С. Мухина, К.Роджерс, З. Фрейд, Э. Фромм, Э. Эриксон, В.А. Ядов и др.

В отечественной психологии достаточно полное отражение данная проблема нашла в трудах Л.Б. Шнейдер, но представлена и в работах других ученых: Н.В. Антоновой, О.И. Пустовита, Т.Г. Стефаненко и др.

Понятие «социальной идентичности» разрабатывается в настоящее время в русле социальной психологии В.А. Ядовым, Г.М. Андреевой, Е.П. Белинской и др.

Весьма подробно разработаны проблемы профессионализма личности и деятельности (А.А.Бодалев, Л.Г.Лаптев, А.К. Маркова, Н.С. Пряжников и др.).

Особый интерес представляет для нас ряд работ, посвященных процессу профессионального становления (А.А. Вайсбург, В.С. Гончаров, Е.А.Климов,

Н.С.Пряжников, Н.В.Самоукина и др.) и профессионального развития (Л.В. Блинов, С. Л.Рубинштейн и др.).

Проблемы личностной и профессиональной идентичности рассматривались в исследованиях О.В.Денисовой, О.Я.Емельяновой, М.В.Карагачевой, Г.В.Ложкина, И.В.Макаровской и др.

Для определения сущности феномена профессиональной идентичности сотрудников организации мы обратились к анализу смежных понятий в акмеологии профессионализма, профессиональной готовности, профессиональной пригодности (Деркач А.А., Зазыкин В.Г.), профессионального саморазвития, самоактуализации, самоопределения (Е.В.Селезнева), профессионального самосознания (О.В.Москаленко), профессионального самопознания (Л.А.Степнова, Н.В.Афанасьева), профессиональной саморегуляции (М.Ф.Секач), субъекта деятельности, познания и общения (К.А.Абульханова-Славская, А.А.Бодалев), профессиональной Я-концепции (В.С.Агапов).

В рамках нашей дипломной работы проведен анализ научных работ отечественных и зарубежных авторов, который показывает, что большинство исследований межличностного конфликта посвящено изучению либо самого процесса конфликтного взаимодействия (интерсубъективный подход), либо субъективным переживаниям конфликта отдельным его участником (субъектный подход). Современная же тенденция указывает на необходимость синтеза интерсубъективного и субъектного подходов.

Проблема исследования: каков характер связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте?

Исходя из актуальности проблемы исследования, ее недостаточной разработанности, теоретической и практической значимости была определена тема исследования, сформулированы ее цель, задачи, обоснованы объект и предмет исследования.

Цель исследования: изучить характер связи между профессиональной идентичностью сотрудников организации и выбором ими стратегии поведения в конфликте и предложить рекомендации по ее оптимизации.

Объект исследования: профессиональная идентичность сотрудников организации.

Предмет исследования: профессиональная идентичность сотрудников организации с разными стратегиями поведения в конфликте.

Гипотеза исследования: существует связь между профессиональной идентичностью сотрудников и выбором ими стратегии поведения в конфликте, а именно: при уровне достигнутой идентичности, сотрудники организации чаще используют стратегию сотрудничества, при преждевременной, диффузной и псевдоидентичности сотрудники организации склонны прибегать к таким стратегиям, как избегание и приспособление.

Для достижения указанной цели поставлены следующие **задачи**:

1. изучить разработанность исследуемой проблемы в психологической литературе;
2. определить характер связи профессиональной идентичности сотрудников организации со стратегиями поведения в конфликте;
3. разработать рекомендации, способствующие развитию профессиональной идентичности сотрудников организации в целях оптимизации выбора стратегии поведения в конфликте.

Теоретической основой исследования явился деятельностный подход, основанный А. Н. Леонтьевым и С. Л. Рубинштейном на культурно-историческом подходе Л. С. Выготского.

Достоверность и надежность полученных результатов исследования обеспечены методологической обоснованностью исходных теоретических позиции; использованием комплекса научно обоснованных методов сбора эмпирических данных, математико-статистических методов их обработки и

анализа; использованием процедур качественного и количественного анализа и статистической значимостью полученных данных; адекватных цели, задачам и логике, репрезентативностью выборки.

Для решения поставленных задач использовались следующие **методы**:

1) теоретические: анализ, сравнение и обобщение психологической литературы по проблеме исследования;

2) эмпирические: психодиагностический (тестирование);

3) методы количественного и качественного анализа результатов исследования (математическая обработка данных проводилась с помощью пакетов статистических программ «SPSS 17.0» с использованием коэффициента корреляции r-критерий Спирмена);

4) методы анализа и интерпретации данных.

В качестве диагностического инструментария использовались следующие **методики**:

1. Методика изучения профессиональной идентичности (МИПИ) (Л.Б. Шнейдер);

2. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса-Килмена в адаптации Н.В. Гришиной.

Практическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты исследования могут быть внедрены в практику организации в виде практических рекомендаций для руководителя организации, с целью развития профессиональной идентичности сотрудников организации, оптимизации выбора стратегии поведения в конфликте. Они также могут быть использованы в процессе адаптации молодых специалистов.

Исследование производилось на **базе** медицинской оптовой компании ООО «Прима-Мед». В исследовании приняли участие 50 сотрудников.

ГЛАВА I. Теоретические основы изучения проблемы связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте

1.1. Профессиональная идентичность в зарубежных и отечественных исследованиях

Сегодня интерес к проблеме профессиональной идентичности личности возрос и приобрел особую актуальность, так как социально-экономические условия в обществе постоянно находятся в процессе стремительного изменения, что и диктует все новые требования к подготовке специалистов в различных сферах деятельности.

Профессиональная идентичность по сути это результат профессионального самоопределения индивида, осознающего свою профессию в качестве призвания, отождествляющего себя со своим Делом и ощущающим свою принадлежность к профессиональному сообществу. Профессиональная идентичность – важный показатель профессионализма.

Профессия – это определенная деятельность, влияющая на характер человека, его образ жизни и круг знакомств. Также это отнесение субъекта к группе людей, выполняющих определенную деятельность и культуры взаимоотношений вокруг нее. Так профессиональная идентичность связана не только с выполнением роли, формирующейся в процессе выполнения деятельности, но и с пониманием своего места в обществе, также специфики своего профессионального сообщества.

В отечественной науке термин «профессия» объясняется по-разному: «общность людей, занятых в определенной области или отрасли», «работа, процесс деятельности в определенной области», «качественная определенность человека в определенной области» или «совокупность

трудовых действий человека, требующих от него специальных знаний, умений, навыков, его социальная позиция» [27, 9].

Профессиональная идентичность является как феноменом личностного самосознания, так и связана с определенной профессиональной группой, коллективом или организацией. Для профессиональной идентичности характерны свойства социальной идентичности: в процессе профессионального становления субъект идентифицирует себя с подобными себе людьми, с представителями данной профессии, владеющими заданными профессиональными качествами, или с самим собой как с профессионалом на различных стадиях развития в данной социальной группе. Социальное поведение индивида и формы его взаимодействия обуславливаются социальной структурой. Контакты и общение определены границами социальных групп. Это обозначает, что обсуждение социальных вопросов протекает в основном в пределах одной данной группы, а интенсивность контактов между различными группами обратно пропорциональна статусной дистанции между ее членами.

Следовательно, социальное взаимодействие отдельных людей должно быть рассмотрено на основе социальной структуры такого рода, чтобы она предполагала определенное оценивание людей. В свою очередь член социальной группы имеет общие представления о таких оценках в отношении как себя, так и других, и старается соблюдать правила поведения в своей группе. В итоге различные формы социального поведения внутри и вне группы основываются на знании этих оценок.

Восприятие человека человеком и их социальные взаимодействия непременно включают в себя оценочный компонент. Индивид оценивает себя самого других, которые также оценивают его. Подобная оценка играет важнейшую, буквально решающую роль в идентификации самого себя, формировании понятия «я», образа «я» и самооценки. Если человек полагает себя членом определенной группы, для его характеристики применяются две

совокупности признаков: конкретно присущие данному человеку и присущие его группе. Качества самого человека, и врожденные, и приобретенные, обуславливают его личностную идентификацию; качества группы в свою очередь указывают на его социальную идентификацию. Профессиональная идентичность выступает как внутренняя схема, отражающая представления человека о том, каким он должен быть, что обязан уметь и как ему вести себя в профессиональном сообществе для эффективной реализации себя в своей профессии.

Проблема идентичности осложнена тем фактом, что в современном динамично изменяющемся мире человек вынужден часто менять профессию и постоянно учиться приспосабливаться к возникающим новым критериям качества подготовки специалистов, а в итоге качественно преуспевать в делах могут лишь те немногие, кто умеет гибко подстраиваться под постоянно возникающие новые требования. И в этом смысле, когда рассуждают о кризисе идентичности, имеют в виду размывание социальных и культурных рамок, кроме того, мобильность и динамичность сегодняшнего мира.

Идентичность – это непростой для исследования феномен, сложная психическая реальность, рассматриваемая на различных уровнях сознания, индивидуальных и коллективных, онтогенетических и социогенетических основаниях. «Понятие идентичности как защиты личного, соответствие образа «Я» его жизненному воплощению, состояние принадлежности индивида некоторому надиндивидуальному целому, охватывающему и субъективное время, и личностную деятельность, и национальную культуру, стало одной из главных тем в общественной мысли XX столетия» [20; 85].

Человек становится «вполне человеком», когда он осознает свою идентичность. Идентичность это психический компонент самосознания, формирующийся и существующий в личном мире каждого человека. Мы

знаем, кто мы и осмысливаем свою идентичность в мире людей, наций, профессий и пр.

Постановка проблемы идентичности и установление её структуры, условий становления и генезиса являются актуальными задачами по причине кризиса идентичности современного человека, отмечаемого исследователями (Г.М. Андреева, Т.М. Буйкас, М.В. Заковоротная, А.В. Кузьмин, Д. Орлов, А.В. Лукьянов и др.), а также назревшими в связи с этим психотерапевтическими задачами. Психологическое понимание структуры, генезиса и условий становления профессиональной идентичности имеет теоретическое и практическое значение как в плане достижения самоидентичности и личностного роста, самопознания и духовности, так и для осуществления эвристических целей научного поиска в условиях власти средств массовой информации и информационных технологий, сложного кризиса общественных систем.

Профессиональная идентичность в качестве комплексного интегративного понятия исследовалась многими учеными (Е. П. Ермолаева, Д. И. Завалишина, Н. С. Пряжников, Е. А. Климов, А. А. Реан, Д. В. Ронзин, В. И. Павленко, В. М. Проселова, Ю. П. Поваренков, Л. Б. Шнейдер). В трудах ученых, исследовавших данную проблему, понятие профессиональной идентичности сформулировано недостаточно конкретно. В общем, оно подразумевает набор отдельных характеристик, помогающих ориентироваться в профессиональном мире и реализовывать свой личный потенциал в профессии.

В отечественной науке нет среди ученых единого мнения в сложном вопросе о месте профессиональной идентичности в общем идентификационном пространстве. Так В. И. Павленко [39] полагает, что профессиональная идентичность – неотделимая часть личностной идентичности. Другого мнения держится Н. С. Пряжников [44], утверждающий, что формирование профессиональной идентичности

способствует целостному развитию личности, являясь ключевым импульсом в этом процессе. Универсальная точка зрения, на наш взгляд, определяет профессиональную идентичность в качестве части социальной идентичности, и при этом профессиональная идентичность складывается в соответствии с закономерностями социальной идентичности (самоопределением, выработкой поведения в социальной группе, положительным отношением к данной группе, межгрупповыми отношениями). Ядро формирования профессиональной идентичности составляют два ключевых аспекта: классификация уровней или периодизация профессиональной идентичности и определение этапов становления профессионала. Важно отметить, что процесс формирования профессиональной идентичности не ограничен одним только выбором профессии. Как уже отмечалось, любая идентичность постоянно видоизменяющийся комплексный процесс. Если обратиться к работам Г. Теджфела, то можно определить, что ученый обнаружил три стадии в процессе формирования профессиональной идентичности:

- 1) период социальной категоризации, характеризующийся выбором социального окружения индивида;
- 2) период социальной идентификации, когда индивид считает себя членом определенной социальной группы;
- 3) период социальной идентичности как период отождествление себя с выбранной им социальной группой.

На наш взгляд данная периодизация недостаточно конкретизирована и имеет только общие теоретические контуры. Согласно концепции Э. Эриксона, при становлении профессиональной идентичности человек проходит те же этапы, что и при социализации – доверие, автономию, инициативность, достижение, идентичность, интимность, творчество, интеграцию. Несколько стадий формирования профессиональной идентичности определяет Л. Б. Шнейдер [60]:

- невыраженная (при отсутствии профессионального опыта и общения, четких стратегических и тактических профессиональных целей);
- выраженная, но при этом пассивная (при приобретении первичного опыта, усвоении начального багажа знаний, определении своих потенциалов);
- активная (при воплощении в реальность выбранных целей, выработке личного профессионального стиля и стиля общения).

Многие исследователи рассматривают профессиональную идентичность как сложный комплексный личностный механизм, складывающийся из совокупности профессиональных конструктов: профессионального самоопределения, профессиональной пригодности, выработки профессионально значимых качеств, профессиональной готовности, профессионального развития, разработки профессиональной жизненной программы.

Существует, тем не менее, другая точка зрения, и в соответствии с ней профессиональная идентичность это аналог понятий профессионального самоопределения и саморазвития, профессионализации. Другими словами, профессиональная идентичность фактически делает вышеперечисленные категории синонимичными. Нет сомнений в том, что между этими понятиями есть определенная семантическая связь, но каждое из них является психологической «ветвью» общей категории профессиональной идентичности. Сформированная профессиональная идентичность, как думает психолог И.Ю. Хамитова [54], это «расширение» Я-концепции. По мнению данного исследователя, временной отрезок формирования профессиональной идентичности сугубо индивидуален, но на этот процесс индивиду всегда требуется не менее четырех лет. Таким образом, и после завершения профессионального обучения он может не суметь достигнуть уровня окончательно сложившейся («устойчивой») профессиональной идентичности. Занимаясь исследованием профессиональной идентичности,

Е.А. Климов выделял названную нами выше «категорию профессионального самосознания, имеющую свою структуру:

- сознание собственной принадлежности к профессиональной общности;
- знание или мнение об уровне своего профессионального соответствия;
- знание человека об оценке его личных и профессиональных качеств в профессиональной среде;
- знание своих недостатков и преимуществ, сформированные представления о способах самосовершенствования и оптимизации собственного стиля работы;
- личные представления о себе и своей работе в перспективе» [27; 247].

Рассуждая о профессиональном самоопределении, исследователь подчеркивает, что это «активный поиск возможностей развития, формирования себя как полноценного участника сообщества «деятелей» чего-то полезного, сообщества профессионалов». При этом Е.А. Климов [27] акцентирует внимание на том, что формирование идентичности у индивида сегодня – процесс практически не осмысливаемый, ведь большая часть трудовых действий реализуется при помощи различных технических средств деятельности. Очевидно, этот фактор оказывает отрицательное влияние на формирование представлений индивида о самом профессиональном процессе и о своем месте в нем. Без четкого постижения своей роли в этом процессе по сути невозможно достижение индивидом профессионального мастерства.

Поиск «личностных смыслов» в выбираемой, осваиваемой и выполняемой трудовой деятельности, как считает Н.С. Пряжников [45], и является профессиональным самоопределением. В профессиональном самоопределении важную роль играет сам образ профессии. На первом этапе формирования профессиональной идентичности очень важно, как складывается у индивида его образ профессии, как он будет видоизменяться в ходе формирования профессиональной идентичности. Профессиональное

самоопределение состоит из определенных периодов, и, проживая их, индивид постепенно осознает свое место в выбранной профессиональной области. Весьма важным при этом является тот факт, что индивид понимает, где он будет работать и как, в точности представляет себе ожидаемый продукт или результат профессиональной деятельности. Таким образом, у индивида окончательно формируется образ избранной профессии. Бесспорно, что он может трансформироваться в совершенно иную форму. В этом случае важно установить, что именно стало импульсом к формированию этого образа, с чем он связан, какие условия нужны для его позитивного формирования.

Л.Б. Шнейдер считает, что «возникает потребность знания условий формирования образа и факторов, оказывающих на них влияние, знания того, с чем связан образ профессии, как и на каких этапах профессионального самоопределения его необходимо формировать»[59; 115]. Если развивать данный тезис, можно сказать, что самоопределение стимулирует развитие профессиональной идентичности.

Е.А. Климов [27] отмечает, что процесс профессионального самоопределения не ограничивается выбором профессии. Проблема выбора профессии и специальности возникает порой не раз в течение жизни человека. И здесь можно добавить, что многие люди избирают профессию по случайному принципу, то есть неосознанно, и при этом закономерно, что они совершенно не готовы мотивировать свой выбор. Но и при условии точно сформулированной мотивации профессионального выбора индивид не всегда застрахован от неверного решения в профессиональном самоопределении. В общем, можно утверждать, что выбор профессии это катализатор того, что профессиональное самоопределение находится в динамичном состоянии.

Рассуждая о составляющих по мнению многих исследователей суть профессиональной идентичности психологических конструктах, мы говорили о профессиональной готовности и пригодности. Л.Б. Шнейдер полагает, что

«профессиональная пригодность с профессиональной готовностью только лишь на внешнем уровне способны характеризовать профессионализм индивида, и они же при этом являются способами его достижения» [60; 45]. Но вместе с определением образа профессии и постановке четких профессиональных целей появляется активность индивида в достижении им профессионального мастерства и профессиональной идентичности в конечном итоге. Степень профессиональной готовности человека к определенной деятельности основывается на данных критериях: удовлетворенность в целом видом деятельности и взаимоотношениями с коллегами, успешность в овладении своей профессией, установленная в психофизиологическом формате цена труда, и, помимо всего перечисленного, на основании сформированного субъективного образа своей профессии и профессионального самосознания. По мнению Л.Б. Шнейдер, «профессиональное самосознание характеризуется своей особенной структурой:

- 1) понимание принадлежности к профессиональной общности;
- 2) представление о степени своего соответствия профессиональным эталонам;
- 3) знание об уровне признания в данной профессиональной группе;
- 4) знание своих сильных и слабых сторон и способах совершенствования последних;
- 5) представление о своей работе в перспективе;
- 6) соотнесенность профессиональной деятельности с личным «образом Я»[59; 135].

Таким образом, профессиональная идентичность возможна при осмысленном единении с социальной группой на основании единства ценностей и целей, на основе исполнения значимого творческого дела или элементарного сопереживания. По нашему мнению, сегодня непременно нужно обсуждать и изучать вопросы профессионального воспитания. А

формирование профессиональной идентичности – один из них. Мы должны констатировать тот факт, что качественная подготовка будущих профессионалов в разных сферах деятельности стоит в ряду важнейших задач общества. Ведь именно профессионалы смогут достойно ответить на вызовы времени, которые в глобальном масштабе стоят перед нашей страной.

1.2. Конфликт в организации как социально-психологический феномен: сущность, виды, причины возникновения

В связи с многообразием видов конфликтов и существующих различий в их определении нам нужно дать, прежде всего, определение конфликта, которое стало бы универсальной для всех его видов. Для этого стоит разобраться в сущности понятия «конфликт» как таковой.

Социальный конфликт – столкновение сторон, сил, мнений, разнообразные типы борьбы между индивидами, целью которых является сохранение или достижение экономической позиции, средств производства, власти, других ценностей, имеющих общественное признание, а также нейтрализация, завоевание или устранение действительного или мнимого противника. Конфликт – это столкновение и противоборство сторон на основе антагонистично устремленных мотивов (целей, интересов, потребностей, идеалов, убеждений) или суждений (взглядов, мнений, оценок).

Важно упомянуть, что далеко не каждое противоречие приводит к столкновению. Важными условиями, провоцирующими превращение противоречий в конфликт можно назвать:

1. Осмысление стороной противоположности суждений или мотивов;

2. Существование противоборства, характеризуемого причинением взаимного ущерба (физического, морального или материального).

Таким образом, конфликт случается тогда, когда наличествующие разногласия и противоречия нарушают естественное нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению целей. И в итоге люди бывают вынуждены пытаться преодолеть разногласия, вступая при этом в открытое взаимодействие.

Противоречия пронизывают различные сферы жизни: духовную, социально-экономическую и политическую. А одновременное обострение конфликтов в разных сферах приводит к кризису в обществе.

Понятие конфликта. В современной конфликтологической литературе можно найти самые разные определения конфликта. На западе, к слову, широко рассматривается понятие конфликта, которое сформулировал известный американский теоретик Л. Коузер [31]. Под ним он понимает борьбу за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранения соперника.

Данное определение достаточно конкретно раскрывает конфликт в большей степени с точки зрения социологической, ведь, по мнению автора, его сутью выступает столкновение интересов различных социальных групп и ценностей.

В отечественной литературе большая часть определений конфликта также носит социологический характер. Достоинства этих определений состоят в том, что авторы приводят разнообразные необходимые признаки социального конфликта, представленного различными формами противоборства между индивидуумами и социальными общностями, направленными на достижение определенных целей и интересов. Для примера приведем некоторые дефиниции конфликта:

Л.Г. Здравомыслов писал «Итак, конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» [22; 32].

Ю.Г. Запрудский «Социальный конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству» [21; 53].

А.В. Дмитриев «Под социальным конфликтом обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны» [17;45].

Но все же не может обойти тот факт, что приведенным выше определениям свойственен, по нашему мнению, один значительный недостаток. Ведь они не рассматривают внутриличностный конфликт, вовсе не оставляют «места» для него. Речь идет о внешних сторонах конфликта, от «борьбы между индивидами» и дальше. Но все же несомненно, что существует также и борьба на уровне индивида, противоборство между элементами внутренней личностной структуры, выражающееся в сложном внутриличностном конфликте. Этот конфликт является по сути проявлением противоречий на личностном уровне, но от этого он не становится менее актуальным, чем конфликты на уровне социальных групп или даже целых народов.

Сложившаяся ситуация, вероятно, может объясняться тем, что, по мнению многих авторов, внутриличностный конфликт вовсе не имеет

отношения к социальному конфликту, а является психологическим конфликтом, не охватываемым емкостью понятия «социальный» и не имеющим прямого отношения к конфликту социальному. Разумеется, что подобная точка зрения вызывает возражения среди других исследователей. Например, мы солидарны с позицией Г.И. Козырева:

«Личность - устойчивая система социально-значимых черт, обусловленных системой общественных отношений, культурой и биологическими особенностями индивида. Внутриличностный конфликт предполагает взаимодействие двух и более сторон. В одной личности могут одновременно существовать несколько взаимоисключающих потребностей, целей, ценностей, интересов. Все они социально обусловлены, даже если носят чисто биологический характер, так как их удовлетворение связано с целой системой определенных социальных отношений. Поэтому и внутриличностный конфликт является социальным конфликтом» [28; 75].

Мы можем привести и другие известные определения конфликта. Но в целях раскрытия темы данной работы для нас важнее сформулировать общее понятие конфликта, имеющее методологическое значение.

В этом контексте любой конфликт это определенное качество взаимодействия между людьми, выражающееся в противоборстве между его различными сторонами. Такими сторонами взаимодействия выступают в различных ситуациях индивиды, социальные группы, общности или государства. В случаях, когда противоборство происходит на уровне отдельного индивида, важными сторонами выступают разнообразные мотивы личности, составляющие ее внутренней структуры. В любом конфликте далее люди преследуют разные цели и ведут борьбу за утверждение личных интересов, и такая борьба сопровождается отрицательными эмоциями. Если объединить теперь названные нами особенности конфликта в целое, то можно дать рассматриваемому понятию следующее определение.

Конфликт – это качество взаимодействия между людьми или элементами внутренней личностной структуры, имеющее выражение в противоборстве сторон для достижения каких-либо интересов и целей. В приведенном определении отображены необходимые свойства любого конфликта. Для более совершенного его понимания как феномена социального нужно конкретизировать необходимые и всеобщие элементы конфликта, его структуры, причин возникновения, динамики и функций. Последующее изложение общей теории конфликта и его понятия в том числе и будет посвящено истолкованию данных вопросов.

При этом так же, как и автор «Общей теории» конфликта К. Боулдинг[8], мы убеждены, что все конфликты имеют общие элементы и общие образцы развития и что именно изучение этих общих элементов может представить феномен конфликта в любом его специфическом проявлении.

Основа любого конфликта – противоречие. И, прежде всего, необходимо отметить, что ядром всех конфликтов выступают противоречия между людьми или внутри структуры самой личности. Собственно, противоречия и ведут к противоборству между сторонами конфликта. При этом объективные противоречия, то есть не зависящие от сознания людей, коренятся в значительных различиях социально-экономических условий их жизни и играют первостепенную роль в возникновении общественных конфликтов. Социально-экономическое положение индивида в обществе в большей мере обуславливает и линию его поведения, и действия, и его сознание, цели и интересы.

Но нужно иметь в виду, что вызывающие конфликт противоречия, всегда носят объективный характер. Они могут быть обусловлены субъективными личностными факторами, более того, быть даже мнимыми. При всем том если противоречия имеют для человека важное значение, то могут зарождают в себе конфликтную ситуацию.

Сам конфликт нередко определяют как максимальное обострение противоречий между участниками взаимодействия, которое проявляется в их противоборстве. Речь идет собственно о резком обострении этих противоречий, ведь все же не всякое противоречие может вызвать конфликт. На своей ранней стадии развития противоречие может разрешаться также бесконфликтным образом. Примечательно, противоречия могут и вовсе наличествовать в бесконфликтной форме. Примером служит противоречие между женщиной и мужчиной. Оно было и будет всегда, но только в определенных социальных ситуациях оно приобретает форму конфликта. Важно отметить, что существует немало противоречий, которые к конфликту вовсе не имеют никакого отношения, например, противоречия между природой и человеком, производством и потреблением.

Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов. Всякий конфликт это заведомо взаимодействие социальных субъектов. Но и не всякое взаимодействие может называться конфликтом. Где нет противоборства, где отсутствуют и острые противоречия, сопровождающиеся негативными эмоциями, и конфликтов не возникает. К подобным взаимодействиям относят традиционно отношения дружеского и товарищеского сотрудничества, коллективистские связи, любовные отношения.

Выявление сущности конфликта позволяет нам говорить также о том, что конфликт – это социальное явление, и в нем закономерно действуют субъекты, одаренные своим личным сознанием, преследующие свои важные интересы и цели. Разумеется, обычного взаимодействия каких-либо сторон для возникновения конфликта недостаточно. Из этого следует, на наш взгляд, отнестись критически к слишком широкой трактовке конфликта, которая часто встречается в литературе.

Так, К. Боулдинг полагает, что многочисленные конфликты существуют не только в обществе и в живой природе, но даже в неорганическом мире

наподобие «бесконечной войны моря против суши и одних форм земной породы против других» [8;56].

Но при подобном истолковании конфликта исчезает сама его специфика, ведь он отождествляется с совершенно любым взаимодействием, и в том числе в неживой природе. Действительно, нельзя сказать, что между морем и сушей может происходить «война» или «любовные связи». Взаимодействие между ними можно назвать с подобным основанием «конфликтом», как «сотрудничеством» или «любовью», и тогда суть конфликта как понятия становится недопустимо размытой.

С указанных методологических позиций, когда речь идет о конфликте, важно анализировать и другие типы взаимодействий. Любой конфликт как качество социального взаимодействия начинается на основании человеческой деятельности и интересов людей. В этом и состоит его ключевое отличие от борьбы за существование в животном мире. Конфликт носит временный характер.

Конфликт и соревнование. Еще один важный аспект изучения сущности конфликта затрагивает его соотношения со всевозможного рода соревнованиями: спортивными, культурными, рациональными. Когда отдельные индивиды или команды принимают участие в спортивной игре, в конкурсе лучшей песни или в олимпиаде по математике, является ли это конфликтом или не является? По форме очень похоже конфликт, ведь в каждом случае соревнования очевидны такие атрибуты его, как конкуренция, взаимодействие, стремление к достижению своих или коллективных целей. Но все же рассматривать эти явления в качестве конфликта, по всей видимости, нельзя.

Каждое соревнование предполагает изначально достаточно определенные условия его проведения, временные рамки и регулируется всевозможного рода правилами. И, соответственно, процесс и результат соревнования мы берем под контроль в рамках этих правил, соглашений и

процедур. Причем, с заранее установленными правилами должны быть изначально согласны все участники соревнования. В этом и заключается существенное отличие соревнований и конкурсов от конфликтов. Но если имеют место нарушения правил соревнования, то оно может достаточно просто преобразоваться в конфликт, сопровождающийся непременно и негативными эмоциями. Такое конфликтное взаимодействие возникает уже совсем по иному поводу. Второй важный момент, который стоит помогает разграничивать понятия соревнования и конфликта, состоит в том, что соревнование по сути представляет собой игру или, как минимум, включает в себя множество элементов игры. Известно, что любая игра – это деятельность, характеризующаяся переживанием удовольствия от этой деятельности, при этом имеет природу преимущественно эстетическую и является бескорыстной и свободной. Она обособлена и фиксирована в пространстве и во времени. Наконец, игра есть «упразднение обыденной жизни». Эти и иные особенности игры, помогающие определять ее значение и сущность и отличающие ее от конфликтной ситуации, выделяет в своем классическом труде «Человек играющий» известный теоретик И. Хейзинга [55].

Как мы видим, несмотря на имеющиеся близкие черты, по сущности своей игра и соревнование противоположны конфликту во многом.

Социальные конфликты все чаще становятся нормой в сфере социальных отношений. На определенном этапе существует общество с многообразным соотношением классов и социальных групп, где различия выражены и возрастают в статусе, культуре, доходах, из-за чего конфликты в жизни неизбежны. Важно учиться ими управлять, а также стремиться к умению разрешать их с минимальными издержками и для общества в целом, и для трудовых коллективов в частности.

По длительности конфликты можно разделить:

- кратковременные (от минуты до часа);

- длительные (от часа до суток);
- затяжные (продолжающиеся очень долго).

По проявлению конфликты делятся:

- скрытый (внешне проявляется несущественно, чтобы четко судить о ком то);
- частично скрытый (о котором судить можно);
- открытые (когда игнорировать сложную ситуацию невозможно).

По организации конфликты бывают:

- преднамеренные (которые спланировали заранее и проведение по плану);
- нечаянные (возникающие случайно, спонтанно спровоцированные);
- инициированные (начинающиеся по инициативе одного из участников в результате провокационных слов, действий, поступков).

Кроме того, конфликты можно классифицировать и в зависимости от субъектов, от зон разногласий.

Личностный конфликт включает конфликты внутри личности, на уровне ее индивидуального сознания.

Межличностный конфликт это разногласия между двумя и более людьми из одной или из нескольких групп. К таким конфликтам зачастую могут подключаться и отдельные личности, не образующие группы.

Межгрупповой конфликт – конфликт между общностями людей с полярными интересами или более крупными социальными группами.

Конфликт принадлежности возникает в случаях, когда индивиды имеют в некотором роде двойную принадлежность. Например, когда конфликтующие создают группу внутри большой группы, или когда индивид имеет отношение сразу к двум конкурирующим группам, преследующим одинаковую цель.

Конфликт с внешней средой происходит, когда индивиды в группе испытывают стороннее давление со стороны экономических и

административных норм и предписаний прежде всего. Они вступают в конфликт с поддерживающими эти предписания и нормы институтами.

Типологию социального конфликта можно представить и таким образом:

Конфронтация – пассивное противостояние групп с противоборствующими социальными, экономическими или политическими интересами. Чаще всего это противостояние не обретает форму столкновения открытого, но предполагает присутствие неустрашимых разногласий и определенного давления.

Соперничество – борьба за признание личных достижений и творческих способностей обществом, социальной группой или социальной организацией. Целью соперничества выступает приобретение признания, лучших позиций, демонстрация превосходства посредством достижения определенных престижных целей.

Конкуренция это особый тип конфликта, связанный с получением прибыли, выгоды или доступа к дефицитным благам.

«Основные фазы или этапы конфликта можно обозначить следующим образом:

1. Первоначальное положение дел, а также интересы участвующих в конфликте сторон и степень их взаимопонимания.
2. Иницирующая сторона, характер и причины ее поступков.
3. Ответные меры сторон и степень готовности к процессу переговоров; в итоге возможность нормального развития и разрешения конфликта, а в итоге изменение исходного положения дел.
4. Полное отсутствие взаимопонимания и желания понимать интересы противоположной стороны.
5. Мобилизация ресурсов при отстаивании своих позиций и интересов.
6. Применение силы или демонстрация силы при отстаивании своих позиций; жертвы насилия.

7. Мобилизация контрресурсов; идеологизация конфликта при помощи идей справедливости и создания образа врага; проникновение конфликта во все отношения и структуры; преобладание конфликта в сознании сторон над всеми другими отношениями.

8. Тупиковая ситуация и ее саморазрушающее действие.

9. Осмысление тупиковой ситуации, и в итоге поиск новых подходов; замена лидеров конфликтующих сторон.

10. Переформулировка и переосмысление собственных интересов с учетом опыта возникшей ранее тупиковой ситуации и постижение интересов стороны противостоящей» [48; 134].

Таким образом, стоит подчеркнуть, что, поскольку в нашей действительности, как она есть, конфликты неизбежны, важно учиться управлять их течением, стремиться к тому, чтобы они приводили в итоге к минимальным издержкам для участвующих в них индивидуумов и общества целом.

В конфликтной ситуации люди далеко не всегда способны рационально выбрать ту или иную стратегию взаимодействия. Как указывает исследователь В.А.Фокин: «...существует два принципиально различных способа реагирования в конфликтных ситуациях:

1) рациональный – поведение субъекта определяется осознанными им целями, а средства, используемые для достижения своих целей, адекватны сложившейся ситуации, тогда его поведение в основном предсказуемо;

2) иррациональный – цели субъекта не вполне ясны ни ему самому, ни окружающим; используемые средства неадекватны целям, и поведение его характеризуется тем, что оно не является привычным для него в аналогичных ситуациях...» [51; 42].

Таким образом, действительное конфликтное поведение нередко сочетает сложные рациональные стратегии и иррациональные включения.

Такое положение зачастую крайне затрудняет и анализ конфликтного поведения, и психологическую помощь сторонам конфликта.

Стратегии, реализующиеся в конфликтном взаимодействии, находят отражение в поведении людей в данной организации. Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации: соревнование (конкуренция); приспособление (улаживание); избегание (уклонение); компромисс; сотрудничество. Наглядно это показано на рисунке 1.1.

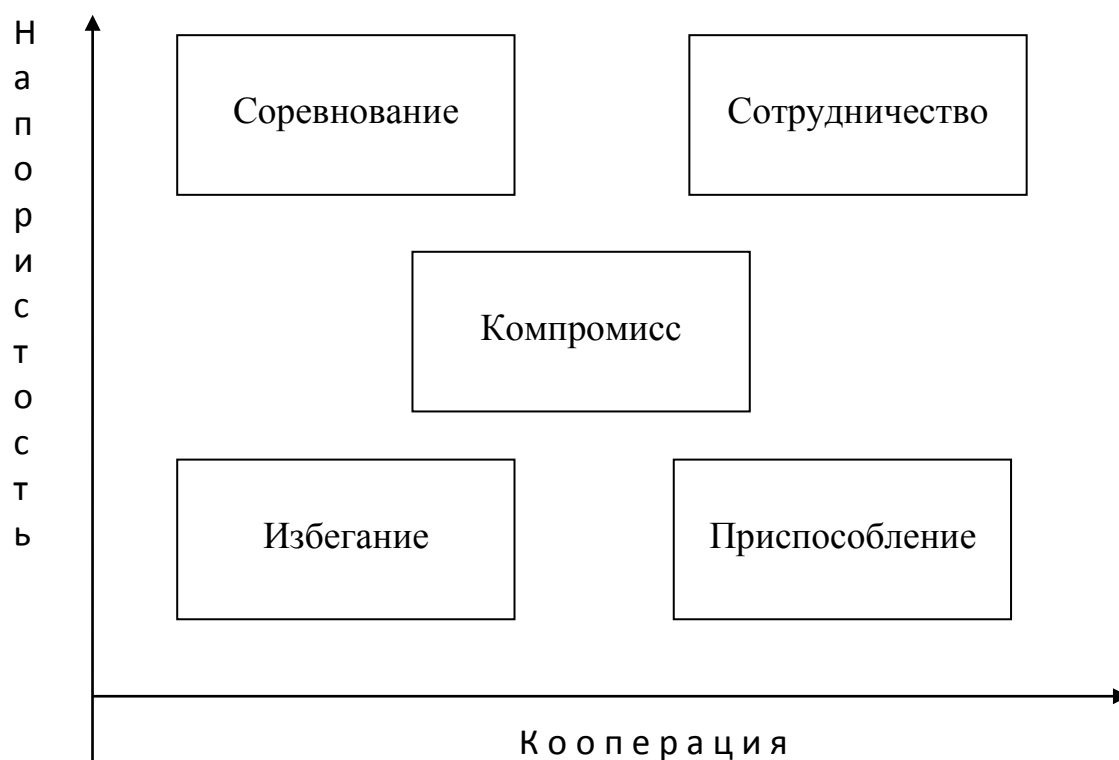


Рис.1.1. Пять способов урегулирования конфликта

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

Соревнование – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

Плюсы и минусы данной стратегии: упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержать вверх в конфликтной ситуации. Однако к длительным отношениям (будь то дружеские отношения, отношения с любимым человеком, в семье, на работе и т.д.) такой подход не применим. Длительные отношения могут быть устойчивыми только в том случае, если учитываются желания и интересы всех участников, а проигрыш одного человека, как правило, означает проигрыш всех. В длительных отношениях возможны лишь элементы соревнования, при условии, что оно проводится честно и по заранее определенным правилам и его результаты не окажут сильного влияния на отношения между его участниками. В этом случае соревнование, может помочь оживить обстановку и заставить людей более активно добиваться своих целей [3].

Приспособление – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Плюсы и минусы данной стратегии: если предмет спора не так уж важен, а важнее сохранить хорошие взаимоотношения с другим человеком, то уступить, дать ему таким образом самоутвердиться может быть наиболее подходящим вариантом поведения. Но если конфликт касается важных

вопросов, которые затрагивают чувства участников спора, то такую стратегию нельзя назвать продуктивной. Её результатом будет отрицательные эмоции уступившей стороны (злость, обида, разочарование и др.), а в долгосрочной перспективе потеря доверия, уважения и взаимопонимания между участниками [3].

Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

Плюсы и минусы данной стратегии: такая стратегия может быть полезна либо, когда предмет конфликта не очень важен («Если Вы не можете договориться, какую программу по телевизору смотреть, можно заняться чем-нибудь другим» - пишет американский психолог С. Кови), либо когда с другой стороной конфликта не обязательно поддерживать длительные отношения (если Вы считаете, что вещь, которую Вам нужно купить в этом магазине слишком дорого стоит, то Вы можете пойти в другой магазин). Но в долгосрочных отношениях важно открыто обсуждать все спорные вопросы, а избегание существующих трудностей приводит только к накоплению неудовлетворенности и напряжения [3; 78].

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Плюсы и минусы данной стратегии: хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в большинстве случаев – компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью [3].

При выборе стратегии сотрудничества участник стремиться разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто

учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Плюсы и минусы данной стратегии: стремление выслушать другого человека, понять его точку зрения, учесть его интересы и найти в спорной ситуации решение, устраивающее все стороны – необходимо в любых долгосрочных отношениях. Такой подход способствует развитию взаимного уважения, понимания, доверия, и, тем самым, делает отношения более прочными и стабильными. Если предмет спора важен для обоих участников, этот способ разрешения конфликта можно воспринимать как наиболее конструктивный. Отметим, что во многих ситуациях найти решение, устраивающее обе стороны, может быть очень трудно, особенно если противоположная сторона не настроена на сотрудничество, и в этом случае процесс разрешения конфликта может быть длительным и тяжелым [3].

Активные стратегии несут конструктивный характер в случае стиля «сотрудничество» или «компромисс» - повышение уровня поисковой деятельности, расширение спектра возможных вариантов решения проблемы, мобилизация сил на решение задачи, и деструктивный в случае стиля «соперничество» - дезорганизация деятельности, спонтанные и импульсивные поиски выхода, разрушительные действия по отношению к другому или к самому себе и т.д.

В свою очередь пассивные стратегии поведения, деятельности и общения в конфликтной ситуации также могут быть реализованы в двух формах: приспособление - рассматривается как отказ от отстаивания интересов и целей, снижение уровня претензий, уступка обстоятельствам, и уход от конфликтной ситуации - избегание взаимодействия, отказ от выполнения задачи, употребление алкоголя, наркотиков и т.д. [11].

Таким образом, важно отметить, что ни одна из вышеописанных стратегий конфликтного поведения не может быть однозначно названа наилучшей. Важно учиться эффективно применять каждую из стратегий,

обоснованно делать выбор в сторону различных стратегий с учетом конкретных факторов и обстоятельств, придерживаться такого подхода, при котором стороны сумели бы находить наилучшее разрешение обострившихся противоречий. Оптимальными советчиками при выборе стратегии конфликтного поведения являются знания, желание реального решения проблем, опыт, непременно, уважение к оппоненту и партнеру и высокая культура делового общения.

Имея потребность в каком-либо виде деятельности, общество создает различные организации, которые призваны эту потребность удовлетворить. Ключевая организационная ячейка такой организации это малая группа – первичный трудовой коллектив. Первичный трудовой коллектив, в свою очередь, это объединение людей в рамках одного подразделения, занимающихся коллективной деятельностью и решающих под руководством единого руководителя совместную производственную задачу.

Объективные двойственные ситуации, появляющиеся в деятельности людей, создают вероятную возможность возникновения конфликтов, но реальность такого течения ситуаций возникает только в сочетании с субъективными факторами, ведь конечном счете в конфликт вступают люди, и именно от их отношения к ситуации и их восприятия этой ситуации зависят варианты ее дальнейшего развития. Причем, в возникновении конфликтности человеческий фактор связан и с особенностями конкретного трудового коллектива, и с личностными качествами людей.

Психологический климат в коллективе влияет на фоновый уровень конфликтности в нем и на то, каким образом люди переживают сложных или острые стрессовые ситуации. Преобразование напряженных ситуаций в конфликты чаще всего можно наблюдать в коллективах с низким уровнем развития и разобщенностью его членов, отсутствием атмосферы единства между ними в вопросах совместной деятельности и других аспектах взаимодействия.

Таким образом, первичный трудовой коллектив отвечает основным качествам малой группы: состоит из двух или более человек, имеющих единую цель, сходные интересы и потребности в общении и совместной деятельности и непосредственно контактирующих друг с другом. Взаимоотношения участников малой группы носят по преимуществу эмоциональный характер, подчиняются закономерностям психологической совместимости и конфликтности.

Одним из ключевых показателей особенностей взаимоотношений в коллективе можно назвать формы обращения как средства вербального общения. Исследование коммуникативных связей в коллективе направленности контактов и их по числу и содержанию может свидетельствовать о реальном состоянии взаимоотношений людей в нем.

В основе возникновения конфликтных ситуаций зачастую лежит склонность руководителя к усилению своих позиций лидера через создание собственного псевдоавторитета. Так появляющиеся в коллективе межличностные конфликты могут осиливаться авторитетом руководителя и общим признанием его права на решение возникающих конфликтных ситуаций. К установкам авторитетного и неавторитетного руководителя подчиненные вырабатывают различное отношение. Распоряжения неавторитетного руководителя практически постоянно оборачиваются недоверием к его компетентности и целесообразности принимаемых им решений, что в итоге нередко и содержит вероятность возникновения конфликтных ситуаций. Поэтому многие руководители в своей деятельности проявляют обоснованное стремление к искусственному формированию своего авторитета.

Таким образом, конфликты неизбежны, важно учиться управлять их течением, стремиться к тому, чтобы они приводили в итоге к минимальным издержкам для участвующих в них индивидуумов и общества в целом.

К. Томас выделяет активные стратегии поведения в конфликте: соревнование, сотрудничество и компромисс; и пассивные: избегание, приспособление. Выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях обуславливается, в том числе, индивидуально-психологическими особенностями личности, что более подробно мы и рассмотрим в следующем параграфе.

1.3. Теоретическое обоснование связи профессиональной идентичности личности и выбора стратегий в конфликтных ситуациях

Изучение научной литературы по вопросу психологических предпосылок конфликтного взаимодействия позволяет нам говорить о том, что личностная предрасположенность к конфликту имеет ключевое значение в его возникновении.

Действительно, приверженцы персонологического подхода в конфликтологии рассматривают личность как единицу анализа конфликтной ситуации, подчеркивая высокий удельный вес особенностей личности в формировании, а также развитии конфликтных явлений [56].

Существенным для дальнейшего исследования поставленного вопроса является отчетливое разделение понятий «конфликтная личность» и «личность в конфликте». Если говорить об общем основании, то это и есть участие личности в конфликте. Основанием для разделения является то, что в случае конфликтной личности сама эта личность – источник и первостепенное условие динамики конфликтного явления, в то время как в случае с личностью в конфликте сам этот конфликт – ключевое условие динамики личности. Подробнее остановимся на описании конфликтной личности.

Конфликтной можно назвать личность, которая в виду некоторых психологических характеристик выступает в качестве инициатора немалого

количества отрицательных или деструктивных конфликтов, а также имеет тягу к втягиванию в конфликты, которые создают другие личности.

По мнению Е.Н. Богданова и В.Г. Зазыкина, «базовым параметром конфликтности выступает уровень ее сформированности, который определяется при помощи следующих показателей:

- число конфликтов, организуемых этой личностью, либо в которых участвует эта личность за единицу времени;
- деструктивная направленность последствий конфликтов, в которых принимала участие личность, для себя, оппонентов, коллектива и пр.;
- показательные особенности личности, которые определяют склонность к конфликтам» [21;115].

По инициативе личности конфликты завязываются редко, но личность нередко вступает в конфликты, созданные другими. Такая личность разрешает все противоречивые и проблемные вопросы посредством конфликтов, соответственно, часто в них участвует.

Конфликты в основном носят характер конструктивный, разрешаются достаточно быстро, а личность занимает позицию пассивного участника или посредника. Конфликты отличаются долгим протеканием, но при этом разрешаются довольно конструктивно и не несут чрезвычайно разрушительных последствий. Конфликты отличаются долговременным или хроническим характером, деструктивны или вовсе неразрешимы.

С целью описания конфликтности личности, в соответствии с позицией Е.Н. Богданова и В.Г. Зазыкина, можно использовать структуру личности, предложенную К.К. Платоновым, можно выделить «Четыре уровня личности:

- биологический уровень;
- уровень психических свойств;
- уровень опыта личности;
- уровень направленности» [41; 246].

Более внимательно стоит рассмотреть специфики построения приведенных уровней конфликтной личности.

Конфликтность во многом определяется подвижностью и силой, неуравновешенностью нервных процессов. Из сравнения типов ВНД по И.П. Павлову и типов темперамента вытекает, что холерический темперамент является биологической предпосылкой конфликтности личности. Это не означает, что представители иных типов темперамента участвовать в конфликте не будут. Немалое влияние на актуализацию конфликтности оказывают также личностные и ситуативные условия, к описанию которых мы далее и обратимся. Кроме того, зачастую говорят об органических заболеваниях головного мозга или о мозговых дисфункциях, расстройствах нервной системы, также о соматических заболеваниях как об условиях возникновения чувствительности, раздражительности, как правило, агрессивности, как качеств, непосредственно связанных с конфликтностью личности.

Внимание конфликтной личности характеризуется некоторой суженностью, ориентацией на объект и предмет противоречия. Для конфликтной личности характерна высокая переключаемость внимания, сопряженная, однако, с ригидным мышлением. Отмечается, что рефлексии и самопознанию уделяется мало внимания, что часто и приводит к затруднению процесса самоанализа и анализа конфликтной ситуации при ее разрешении.

В мышлении конфликтной личности преобладают логические ошибки, связанные с ложными посылками, иррациональными убеждениями, вроде «Людям нельзя доверять», «Все люди хотят меня обмануть», «Кто не с нами, тот против нас», «Уступка – признак слабости» и др. Восприятие личностью индивидов вокруг характеризуется пассивностью, запутанностью, ригидностью, двойственностью и мозаичностью, когда воспринимаются только некоторые проявления, связанные с конфликтным взаимодействием.

Восприятие различных ситуаций конфликтной личностью часто бывает неадекватно, т.к. она не проявляет точного понимания своей собственной слабости силы, а также неверно оценивает качества противника. По мнению исследователя Е.Л. Мелибурда [35], это и выступает ключевым препятствием к быстрому и конструктивному разрешению конфликта.

Воображение конфликтной личности можно охарактеризовать превалированием «образа врага», а в воображении ситуации возникают позиции «преодоления», «преследования», «борьбы» и пр.

Речь характеризуется значительным количеством оценочных суждений, невербальными и паралингвистическими средствами, которые унижают достоинство и честь собеседника (дискриминационной позицией, подчинением, соперничеством, тактикой клеветы, угрозы, оскорбления, нанесения обиды и пр., оскорбительными жестами, агрессивным тоном, угрожающей интонацией и пр.); нарушением языковых норм, конвенций и правил общения и др. [50].

Конфликтная личность обладает, как правило, развитыми волевыми качествами, такими как настойчивость, целеустремленность, решительность, самоуверенность, упорство, что позволяет ей вести продолжительное противоборство даже в обстоятельствах сильной психической напряженности и отрицательных эмоций. У конфликтных личностей нередки проявления амбивалентных реакций, также им присуща склонность к заведомо негативной оценке ситуации и чрезвычайная эмоциональная возбудимость.

Конфликтные личности отличаются низкой толерантностью, а их конфликтность связана в основном с экстрапунитивной реакцией, т.е. склонностью к реакции на других людей и внешние обстоятельства. У конфликтной личности превалируют формы мотивационной ригидности, выражающиеся в невозможности менять поведение. Среди ее мотивов наиболее развиты мотивы борьбы, достижения, власти. Четко выражены и

такие мотивы, как мотив самовыражения, самоутверждения, которые реализуются через жажду признания и противоборство.

В научных изысканиях зарубежных и отечественных психологов демонстрируется, что конфликтная личность имеет высокий уровень манипулятивности, применяет в повседневном общении провокации, суггестию, игры и пр. В откровенном противостоянии конфликтная личность обращается к снижению ранга оппонента, риску, дезинформации, нагнетанию напряженности, принуждению, демонстрации усиления собственных возможностей, провокациям и угрозам [18].

Вследствие мотивационной ригидности поведение конфликтной личности характеризуется стереотипностью. Кроме того, конфликтная личность расположена завладеть инициативой и держать ее, что создает отношения вида «господство-подчинение». С иной стороны, конфликтная личность проявляет ответственности и способностей доводить начатые дела до логического конца.

Один из ключевых параметров конфликтной личности – эгоцентрическая ориентация. Можно выделить и высокий уровень ее притязаний, соответствующих нередко реальным возможностям, что ведет в итоге к деформации. Так же у конфликтной личности проявляется достаточно низкий уровень рефлексии и развития нравственного, низкая моральная нормативность отношений и поведения. Идеалы либо вовсе отсутствуют, либо отличаются ригидностью. В отношениях межличностных конфликтные личности проявляют себя как соперники, нетерпимые к недостаткам других людей, отличаются непримиримостью убеждений, склонностью утверждаться за счет других.

Самоотношение конфликтной личности характеризуется завышенной и не всегда адекватной самооценкой, самомнением и эгоцентричностью. Свое конфликтное поведение они рассматривают как проявление силы и искушенности, мудрости и смелости. Поведение, как и эмоциональная сфера,

характеризуется амбивалентностью: от демонстрации «жертвенности» до демонстративной «непобедимости» [30].

В коллективе конфликтные личности держатся вызывающе, изолированно или демонстративно. У личности конфликтной развиты способности коммуникативные, они способны легко убеждать и внушать людям предпосылки к нужным эмоциям.

Сегодня непременно нужно обсуждать и изучать вопросы профессиональной идентичности персонала. Мы должны констатировать тот факт, что качественная подготовка будущих профессионалов в разных сферах деятельности стоит в ряду важнейших задач общества.

Конфликт случается тогда, когда наличествующие разногласия и противоречия нарушают естественное нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению целей. И в итоге люди бывают вынуждены пытаться преодолеть разногласия, вступая при этом в открытое взаимодействие. Конфликты неизбежны, важно учиться управлять их течением, стремиться к тому, чтобы они приводили в итоге к минимальным издержкам для участвующих в них индивидуумов и общества в целом.

К. Томас выделяет активные стратегии поведения в конфликте: соревнование, сотрудничество и компромисс; и пассивные: избегание, приспособление.

Таким образом, проведенный нами теоретический анализ показал, что проблема связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора стратегии поведения в конфликте не достаточно изучена и требует дополнительного внимания. Поэтому в рамках целевой установки выпускной квалификационной работы, необходимо провести эмпирическое изучение указанной связи.

ГЛАВА II. Эмпирическое исследование связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте

2.1. Организация и методы исследования

Руководствуясь поставленной целью, задачами и выдвинутой нами гипотезой, было проведено эмпирическое исследование связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте. В исследовании приняли участие 50 сотрудников медицинской оптовой компании ООО «Прима-Мед».

Основные этапы исследования:

На первом этапе (сентябрь – октябрь 2015 г.) осуществлялся поиск области для изучения по проблематике «Связь профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте», определена первичная проблема исследования.

На втором этапе работы (ноябрь - декабрь 2015 г.) проводился теоретический анализ научной психолого-педагогической литературы по теме исследования. Определены цель, задачи, выдвинута гипотеза, осуществлён подбор психодиагностического инструментария, определен контингент испытуемых.

На третьем этапе работы (январь - март 2016 г.) было осуществлено эмпирическое исследование связи профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликте.

Четвертый этап (апрель - май 2016 г.) заключал в себе количественную и качественную обработку результатов исследования. На этом же этапе осуществлялась систематизация полученных результатов и предоставление их в виде текста дипломной работы.

Для проведения исследования нами были использованы следующие методики:

- Методика изучения профессиональной идентичности (МИПИ) (Л.Б. Шнейдер);

- Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса-Килмена в адаптации

Н.В. Гришиной.

Остановимся более подробно на описании диагностического инструментария.

Методика изучения профессиональной идентичности (МИПИ) (Л.Б. Шнейдер) (Приложение 1).

Методика предназначена для изучения профессиональной идентичности.

Идентичность рассматривается Л. Б. Шнейдером как самореферентность (лат. *referre* - сообщать), сообщение - на основе переживания уникальности своего бытия и неповторимости личностных свойств - самому себе о том, кто "Я" есть, и что является "Моим", при наличии своей принадлежности социальной реальности в форме конкретных жизненных ситуаций и отношений.

Тогда профессиональная идентичность - это результат процессов профессионального самоопределения, персонализации и самоорганизации, проявляющийся в осознании себя представителем определенной профессии и профессионального сообщества, определенная степень отождествления-дифференциации себя с "Делом" и "Другими", проявляющаяся в когнитивно-эмоционально-поведенческих самоописаниях "Я".

Статусы идентичности:

- преждевременная идентичность;
- диффузная идентичность;
- мораторий;

- достигнутая позитивная идентичность;
- псевдоидентичность.

Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса-Киллмена. Адаптация Н.В. Гришиной (Приложение 2).

Двухмерная модель стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии разработанная К. Томасом и Р. Киллменом получила широкое распространение в конфликтологии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Киллмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы. В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю...?», «Что я потеряю...?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника...?» и т. д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество). Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

- 1) содержания предмета конфликта;
- 2) ценности межличностных отношений;
- 3) индивидуально-психологических особенностей личности. Особое место в оценке моделей и стратегии поведения личности в конфликте

занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т. д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования

В результате исследования профессиональной идентичности, было выявлено следующее распределение показателей профессиональной идентичности сотрудников организации из выборки, наглядно представленное на рис. 2.1.

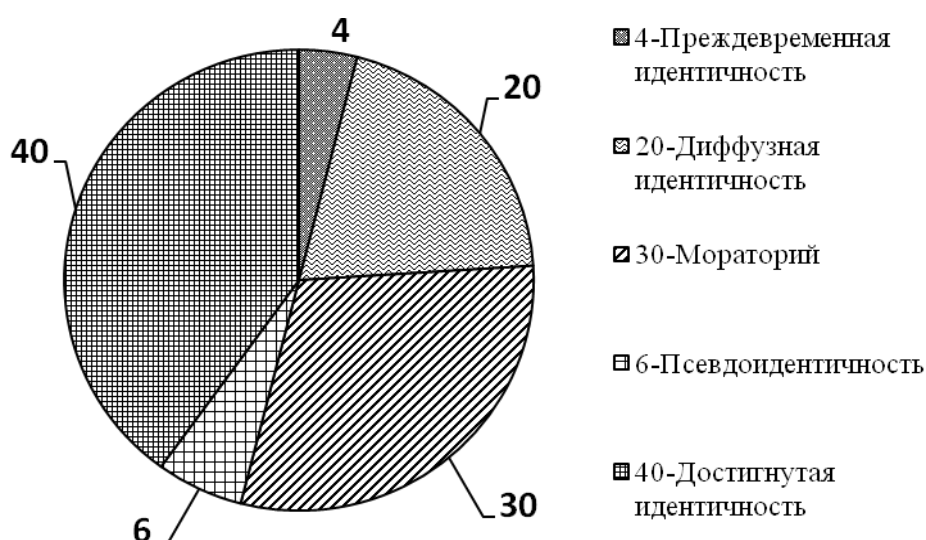


Рис 2.1. Распределение сотрудников организации по уровню профессиональной идентичности (%)

Диагностические коэффициенты каждого испытуемого отразим в сводной таблице 1 (Приложение 3).

В результате опроса мы выявили, что для специалистов из выборки, преждевременная идентичность свойственна 4% сотрудников организации, которая возникает в случае, если человек не делает независимых жизненных выборов, идентичность не осознается, скорее это вариант навязанной идентичности.

В диффузном статусе идентичности находится 20% сотрудников организации, для них характерно наличие внутренних конфликтов личности, несогласий с собой, что приводит к сомнениям в своей способности что-то изменить или предпринять. Этому также способствует и нежелание меняться на фоне общего положительного отношения к себе, ригидность Я-концепции.

Мораторий идентичности выявлен у 30% респондентов. Эта часть сотрудников организации, которые на фоне активной деятельности, находятся в состоянии кризиса идентичности и активно пытаются разрешить его путём дальнейшего самосовершенствования. Мораторий обычно предполагает высокий уровень тревожности.

Псевдоидентичность определена у 6% испытуемых. Сотрудники организации с данным типом идентичности уверены в том, что данная профессия им подходит во всех смыслах. Однако эта уверенность является мнимой, так как возникает вследствие тотального поглощения статусом, ролью или напротив отрицанием своей уникальности, непринятием критики в свой адрес.

Уровень достигнутой идентичности выявлен у 40% опрошенных нами сотрудников. Это самый высокий показатель среди сотрудников организации. Такой статус идентичности сформирован определенной совокупностью личностно значимых целей, ценностей и убеждений, которые обеспечивают чувство направленности и осмысленности жизни. Репрезентацией достигнутой идентичности является позитивное

самоотношение при положительном оценивании собственных качеств и стабильной связи с социумом, а также полной координации механизмов идентичности и обособления.

Таким образом, можно констатировать, что особенности и условия профессиональной деятельности сотрудников организации позволяют большинству наивысшего статуса в развитии профессиональной идентичности.

В результате исследования predispositions личности к конфликтному поведению, были получены данные, представленные на рис. 2.2.

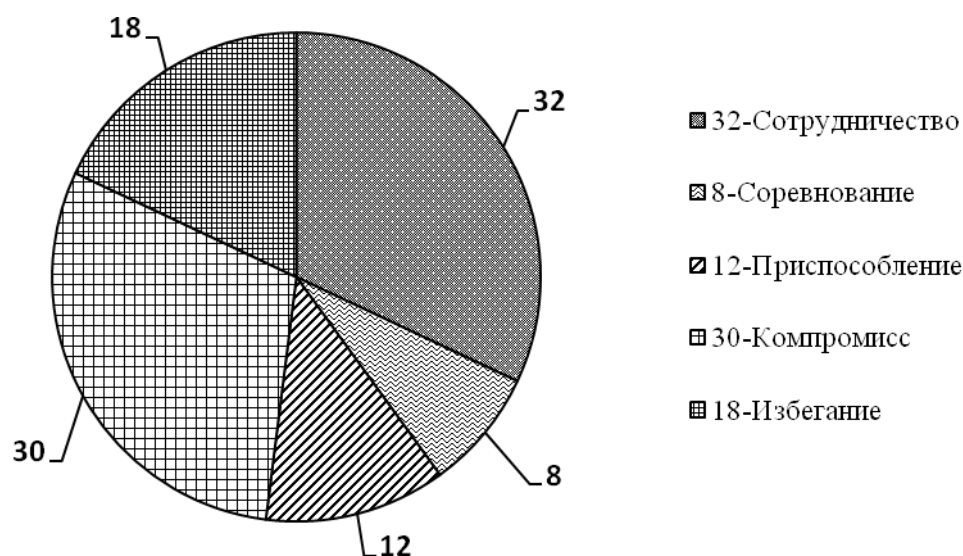


Рис. 2.2. Распределение сотрудников организации по предпочтительной стратегии поведения в конфликтных ситуациях (%)

Ранговые показатели каждого испытуемого отразим в сводной таблице 2 (Приложение 4).

Согласно проведённому исследованию, наиболее предпочтительной стратегией является сотрудничество, ему соответствует 32% испытуемых, данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Стратегия сотрудничества

включает в себя все другие стратегии (избегание, приспособление, компромисс, соперничество).

На втором месте находится стратегия компромисса, которая выявлена у 30% респондентов. Однако, компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликтов.

Стратегия избегания, как способ разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, наблюдается у 18% сотрудников организации. При выборе этой стратегии, межличностные отношения серьезным изменениям не подвергаются.

Стратегия приспособления свойственна 12% сотрудникам организации. Характеризуется стремлением сотрудника также уйти от конфликта, хотя в некоторых случаях приспособление может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели.

Незначительное количество респондентов показало стратегию соревнования (конкуренции) - 8%. Выбор в пользу этой стратегии отличается стилем поведения, характерным для деструктивной модели.

Для дальнейшего анализа разделим выборку на пять групп (согласно уровню профессиональной идентичности) и сравним показатели выбора стратегий поведения в конфликтных ситуациях между этими группами. Наглядно это отображено в таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Распределение стратегий поведения в конфликтных ситуациях сотрудников с различным уровнем профессиональной идентичности (%)

	Соревно-вание	Приспо-сoblение	Компро-мисс	Избега-ние	Сотруд-ничество
Преждевременная идентичность		100			
Диффузная идентичность			30	50	10
Мораторий	7	13	60		20
Достигнутая индентичность		10	15	15	60
Псевдоидентичность	67			33	

Анализируя таблицу, мы видим, что все 100% сотрудников с преждевременной профессиональной идентичностью предпочитают такую стратегию поведения как приспособление. То есть мы можем сделать вывод, что если человек не делает независимых жизненных выборов, его профессиональная идентичность не осознается, то он будет стараться не уйти от конфликта, а приспособиться к нему, то есть действовать совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от избегания, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов. Возможно, это происходит ввиду личной незаинтересованности в его разрешении вследствие своей неопределенности в профессиональном плане.

Среди сотрудников с диффузным уровнем профессиональной идентичности наиболее выражено избегание конфликтов (50%), а также выявлены компромисс (30%) и сотрудничество (10%). Мы можем сделать вывод, что при наличие внутренних конфликтов личности, несогласий с собой, приводящих к сомнениям в своей способности что-то изменить или предпринять, при недостигнутом уровне профессиональной идентичности,

сотрудник будет склонен всячески избегать от конфликтных ситуаций, но в случае невозможности избегания искать пути компромисса. Стиль избегания означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.д.), игнорирование ее, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Среди сотрудников с мораторием самой популярной стратегией поведения в конфликте является компромисс, который выявлен у 60% сотрудников с данным уровнем развития профессиональной идентичности. Остальные сотрудники данной группы прибегают к таким стратегиям как сотрудничество (20%), приспособление (13%), соревнование (7%). То есть сотрудники, находящиеся в состоянии кризиса идентичности и активно пытающиеся разрешить его путём дальнейшего самосовершенствования, склонны идти на компромисс. При использовании данного стиля обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Среди сотрудников с псевдоидентичностью наиболее распространено соревнование (67%), избегание конфликтов наблюдается в 33% случаев. Эти сотрудники уверены в том, что данная профессия им подходит во всех смыслах, но уверенность является мнимой, так как возникает вследствие тотального поглощения статусом, ролью, отрицанием своей уникальности, непринятием критики в свой адрес. Такой сотрудник, чувствуя свое превосходство, будет активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и

достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

В случае достигнутого уровня профессиональной идентичности, сотрудники в 60% случаев склонны использовать стратегию сотрудничества при разрешении конфликтных ситуаций, в 15% случаев – компромисс и избегание, в 10% - приспособление. Сотрудники, обладающие совокупностью личностно значимых целей, ценностей и убеждений, которые обеспечивают чувство направленности и осмысленности жизни, с позитивным самоотношением, положительным оцениванием собственных качеств и стабильной связи с социумом, а также полной координации механизмов идентификации и обособления, будут прибегать к сотрудничеству, то есть активному участию в разрешении конфликта и отстаиванию свои интересы, но стараясь при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Для подтверждения гипотезы и исследования характера связи профессиональной идентичности сотрудников организации с выбором ими стратегий поведения в конфликтных ситуациях нами был произведен математический анализ полученных данных в программе SPSS 17.0 на выявление корреляционной связи. В качестве математического метода был применен непараметрический коэффициент корреляции r -критерий Спирмена.

Математический анализ показал следующие результаты (Приложение 5, Таблица 3).

В общем, по всем показателям используемых методик было обнаружено 5 значимых корреляционных связей, из них 3 положительных (прямых) и 2 отрицательных (обратных) корреляционных связей. Наглядно корреляционные связи представлены на рисунке 2.3.

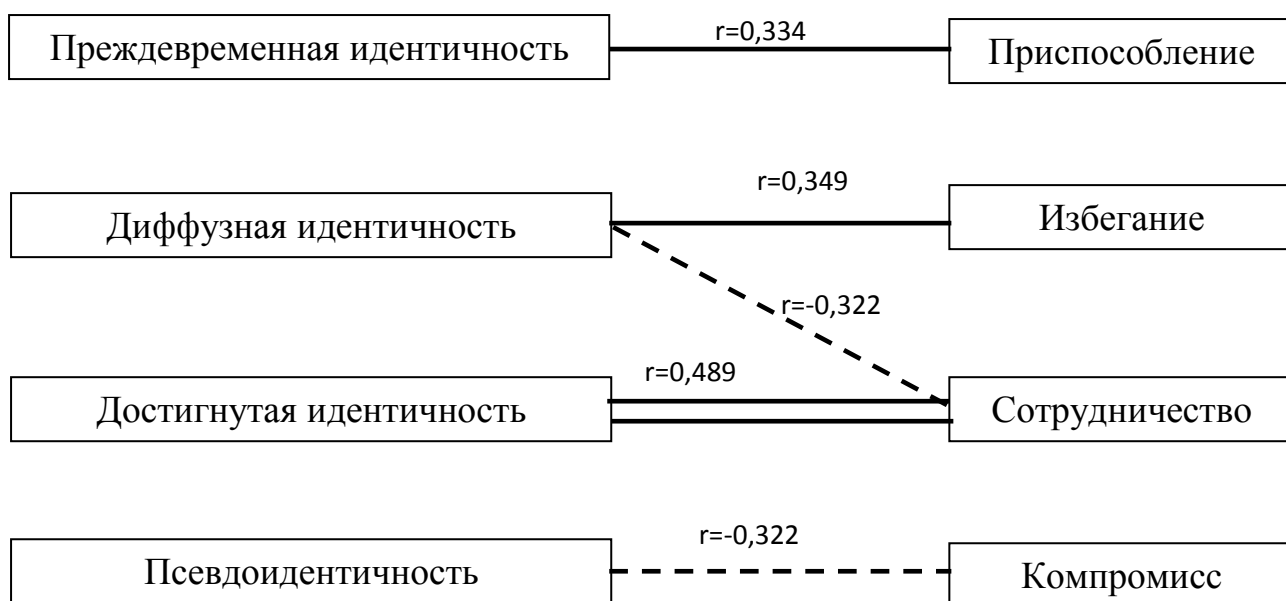


Рис. 2.3. Корреляционная плеяда связей показателей профессиональной идентичности сотрудников организации и выбора ими стратегий поведения в конфликтных ситуациях

Условные обозначения: ————— $p \leq 0,05$ прямая связь = = = = = $p \leq 0,01$
 - - - - - $p \leq 0,05$ обратная связь

Существует значимая прямая корреляционная связь между преждевременной профессиональной идентичностью и приспособлением ($r=0,334$, $p \leq 0,05$), то есть чем менее сотрудник определен с выбором своего профессионального профиля, чем менее он уверен в том, что нашел свое призвание, тем чаще в конфликтных ситуациях он будет вставать на сторону своего оппонента, предпринимая шаги по решению вопроса в его пользу, тем самым ущемляя свои интересы.

Показатели диффузной идентичности имеют значимую прямую корреляционную связь с выбором такой стратегии поведения в конфликтной ситуации как избегание ($r=0,349$, $p\leq 0,05$) и значимую обратную связь с сотрудничеством ($r=-0,322$, $p\leq 0,05$): при данном уровне профессиональной идентичности, при наличии внутренних конфликтов, сотрудник более склонен как можно чаще избегать конфликты, уходить от неприятных ему разговоров, не встречаться с людьми, которые ему не нравятся и др., а также менее склонен к сотрудничеству – наиболее сложному способу разрешения конфликта, при котором учитываются позиции обеих сторон.

Также со стратегией сотрудничества обнаружена высоко значимая прямая корреляционная связь с достигнутой идентичностью сотрудника ($r=0,489$, $p\leq 0,01$), а это значит, что у сотрудников, которые осознанно выбрали свой профессиональный путь, уверены в правильности своего решения, которые самостоятельно сформировали знания о себе и своих профессиональных и жизненных ценностях и убеждениях, в конфликтной ситуации будут наиболее склонны к активному участию в его разрешении, отстаивая свои интересы, но и при этом стараясь сотрудничать с другим человеком, осмыслив причины конфликта и с совместным поиском новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество - самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях. Так же как и достигнутая профессиональная идентичность является верхом в иерархии ее уровней.

Показатель псевдоидентичности имеют отрицательную значимую корреляционную связь с такой стратегией поведения в конфликте как компромисс ($r=-0,322$, $p\leq 0,05$): сотрудники, которые ошибочно полагают, что они уверены в выборе своего профессионального плана, а на самом же деле просто поглощены своей ролью (или наоборот, отрицают свою уникальность), менее склонны в конфликтных ситуациях идти на

компромисс, уступая в своих интересах (при равной уступке оппонента) с целью разрешения ситуации.

Таким образом, основная гипотеза нашей работы о том, что существует связь между профессиональной идентичностью сотрудников и выбором ими стратегии поведения в конфликте, а именно: при уровне достигнутой идентичности, сотрудники организации чаще используют стратегию сотрудничества, при преждевременной, диффузной и псевдоидентичности сотрудники организации склонны прибегать к таким стратегиям, как избегание и приспособление, подтвердилась.

2.3. Рекомендации по формированию стратегии поведения в конфликте при разном уровне развития профессиональной идентичности сотрудников организации

На выбор стратегии поведения оказывают влияния различные индивидуально-психологические свойства личности, в том числе и уровень ее профессиональной идентичности. В ходе нашего исследования мы выявили, что сотрудники с достигнутым уровнем профессиональной идентичности предпочитают стратегию сотрудничества в конфликтах, тогда как сотрудники с преждевременной, диффузной и псевдоидентичностью склонны прибегать к пассивным стратегиям поведения - избеганию и приспособлению.

На основе проведенного исследования, мы разработали рекомендации, направленные на формирование оптимального поведения в конфликте и на повышение уровня профессиональной идентичности. Главная цель – свести конфликты к минимуму, настроить сотрудников организации на оптимальное взаимодействие, а также повысить профессиональную идентичность.

Рекомендации по поведению в конфликте:

1. Если возникает конфликт, то не поддавайтесь эмоциям и не спешите его формировать (конфликтуйте не спеша).

2. Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не «зацикливайтесь» на самом факте конфликта.

3. Мысленно проиграйте все «позитивные» и «негативные» стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликта.

4. Конфликт не стремитесь «замять», а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива.

5. Не конфликтуйте по пустякам.

6. Для того чтобы конфликт с первого же шага не пошел по «кривому пути», нужно справедливо и, главное, терпеливо отнестись к инициатору столкновения: сразу же «с порога» не осуждать, не отмахиваться, не бранить, а внимательно и доброжелательно его выслушать.

7. Не расширять предмет ссоры, зону конфликта. Это правило поведения в конфликте говорит о том, что надо выявить предмет конфликта и не расширять его, т.е. спорить только здесь и сейчас и только из-за этого случая.

9. И самое главное правило: избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека. Нельзя, чтобы претензии по поводу громкого телефонного разговора человека переходили в оскорбление его личности. Например: «Вы не просто громко говорите по телефону, а Вы болтун».

Сотрудник с достигнутой профессиональной идентичностью оптимально использует различные стратегии поведения в конфликте, а также показывает большую эффективность труда. На основании результатов исследования были сформулированы рекомендации руководителям по повышению профессиональной идентичности сотрудников организации:

1) Своевременно информируйте сотрудников.

В основном, сотрудники вообще не знают, чего их компания пытается добиться. Для того чтобы сотрудники могли работать как можно лучше, они должны: знать цели, ценности и перспективы компании; знать, что они должны делать и почему; понимать цели выполняемой ими работы и конечный результат их усилий; знать, как их личные усилия согласуются с деятельностью всей организации; понимать, на что тратятся средства организации.

Также, сотрудники должны своевременно получать информацию, удовлетворяющую личные потребности сотрудников (условия работы, правила, изменения, оказывающие влияние на сотрудников и т.д.). Они должны получать информацию, расширяющую диапазон интересов в сферах, не имеющих прямого и непосредственного отношения к ним, содержащую задачи высшего руководства; цели обучения и дальнейшего образования; цели всего предприятия; информацию о политике организации, финансах, изменениях и т.д.

Для информирования можно использовать всю совокупность средств: стенды пропаганды системы, доски объявлений, информационные письма, внутренние журналы, радио, ежегодные отчеты. Полезно создать телефонную информационную службу, предоставляющую структурированную информацию на запросы сотрудников.

Интересна и практика работы брифинговых групп, которые распространяют информацию и обсуждают ее по каскадному принципу. Руководитель высшего звена проводит заседание со своими непосредственными сотрудниками и сообщает им определенную информацию. Затем они, в свою очередь, передают эту информацию на совещаниях со своими подчиненными и т.д. - до руководителей самого низшего уровня, только тогда считается, что все уровни организации ознакомлены с данной информацией.

2) Создайте фундамент системы непрерывных улучшений.

Просто услышать недостаточно, нужно поверить. Дела говорят громче слов, и вера начинается, когда дела предоставляют доказательства.

Вовлекать людей нужно через их повседневную работу и поддерживать их на каждой фазе семинаром, нужным тренингом, инструментами, процессами, инициативами, материалами, менеджментом и т. д.

Роль руководства сводится к устранению препятствий находящихся вне компетенции сотрудников. Как правило, это лишние документы, согласования, запутанные процедуры, присутствующие в любой производственной системе, никогда не работавшей на принципах «Бережливого производства».

Во время реализации базовых инициатив «Бережливого производства» полезно проводить деловые игры и конкурсы с выявлением победителей и проводить награждения активных участников. Награждение победителей необходимо проводить руководству компании в торжественной обстановке и освящать итоги конкурсов в корпоративных изданиях и на сайте компании. Также стоит организовывать экскурсии к победителям. Очень важно распространять идеи, найденные победителями конкурса, на всех предприятиях группы.

3) Делегируйте полномочия.

В компании существует необходимость развивать понимание того, что без готовности руководства дать персоналу право самому контролировать свою деятельность, свободу принятия решений и нести за них ответственность вовлечение персонала невозможно.

Обученные, наделенные полномочиями и получившие признание за свои достижения работники смотрят на свою работу и на деятельность предприятия под другим углом.

4) Непрерывно обучайте персонал.

Обучение - это путь к развитию способностей и получению новых возможностей, способ выйти на новый виток совершенствования себя и производства. Это один из столпов повышения качества и улучшения работы.

Все ведущие компании рассматривают своих сотрудников как капитал, который нужно приумножать, а не как вещи, которыми нужно пользоваться. Они вкладывают в своих людей деньги потому, что должны это делать; они ждут от своих сотрудников слишком много, чтобы посылать их вперед безоружными.

Ключ к эффективному обучению - ясное понимание потребностей персонала и Общества в этой сфере, которые определяются путем наблюдения, опросов и тестирования.

Также мы предлагаем организации провести тренинг направленный на повышение профессиональной идентичности сотрудников организации, приводим для него несколько упражнений.

ТРЕНИНГ

Правила поведения в группе

- Строгое соблюдение времени начала занятий и длительности перерыва.
- Отключение телефона или перевод его в режим вибровонка.
- Доброжелательное отношение к каждому участнику группы.
- Право каждого быть услышанным, выразить любые свои мысли и чувства.
- Уважение к каждому человеку, его мнению.
- Внимательное, без перебивания, выслушивание каждого участника (право перебивать есть только у тренера).
- Искренность и честность высказываний и поступков, проявления чувств.
- Активное участие каждого в работе группы.

- Право каждого участника не отвечать на адресованные ему вопросы.
- Проявление взаимопомощи при выполнении групповых заданий.
- Конструктивная критика, то есть с пользой и в уважительной форме.
- Соблюдение принципа «здесь и теперь».
- Все что говорится и слышится, не выносится за пределы группы (принцип конфиденциальности).

По ходу проведения занятий могут происходить некоторые дополнения и корректировки в информационной подаче материала; время, отведенное на то или иное упражнение, указано приблизительно.

Упражнение 1. Прототипы. (20 мин.).

Цель: выяснение ценностных ориентаций в работе, позиций по отношению к значимым людям для выработки своего собственного профессионального стиля.

Ведущий предлагает участникам проанализировать опыт своей профессиональной жизни, особенно опыт общения с людьми, которые казались им достойными уважения и подражания, служили своего рода идеалом. Для этого участникам следует вспомнить всю свою профессиональную жизнь, может быть, даже начиная со школы. Записать имена тех, кто на той или иной ступени вашего профессионального развития являлся для вас примером и образцом для подражания. Участники отмечают, сколько им в это время было лет, что в этом человеке было для них важным. Также указывают, переняли ли они у него что-нибудь такое, что и теперь помогает им в профессиональной деятельности. Затем следует подумать, кто является для них профессиональным образцом в настоящее время, чему они научились или хотели бы научиться у этого человека.

На этом этапе работы ведущий группы принимает участие в упражнении наравне со всеми. После общего обсуждения записей упражнение продолжается. Каждый участник садится перед группой, ведущий делает это первым, все остальные участники высказываются, какой

профессиональный стиль ему наиболее подходит и, по мнению участников, будет наиболее эффективным. Члены группы, выслушивают мнения других и дают по этому поводу обратную связь, подтверждая или опровергая все предположения.

Возможный вариант: сам участник, сидящий перед группой, начиная с ведущего, выражает представления о наиболее подходящем ему стиле профессиональной деятельности. Участники дают обратную связь, подтверждая, одобряя, опровергая или корректируя прозвучавшие представления.

Упражнение 2. Профессиональный портрет. (20 мин.).

Цель: развитие представлений о будущем, формирование позитивного образа Я и профессионального будущего.

Каждый садится перед группой, и группа описывает его профессиональное будущее. Он — через 20 лет. Реалистично стараться угадать, что ждет человека.

Вопросы для обсуждения: насколько понравился свой профессиональный портрет? Чем именно?

Упражнение 3. Игра «ДА и НЕТ» (15 мин.).

Цель. Развитие умения контролировать импульсивные действия.

При ответе на вопросы слова «ДА» и «НЕТ» говорить нельзя. Можно использовать любые другие ответы.

Ты девочка? Соль сладкая? Птицы летают? Гуси мяукают? Сейчас зима? Кошка – это птица? Мячик квадратный? Зимой шуба греет? У тебя есть нос? Игрушки живые?

Упражнение 4. Коридор просветления. (30 мин.)

Цель: развитие социальной и профессиональной уверенности.

Поочередно каждый из участников должен пройти от одной стены до противоположной, туда и обратно, несколько раз. В пути его должна сопровождать группа. При этом, когда он идет к одной стене, группа должна

его за это всячески одобрять и поддерживать, а когда обратно, — ругать. Физическое воздействие запрещено, группа должна остановить и вернуть его только словами. Задача участника спокойно, молча и с одинаковой скоростью ходить от стены к стене, не реагируя ни на негативные, ни на позитивные подкрепления.

Другой вариант. Сначала группа, сопровождая участника, должна всячески восхвалять его профессиональную деятельность, прогнозировать радужные перспективы, затем, по ходу обратного движения, группа должна всячески компрометировать профессиональную деятельность участника, ругать ее, пророчить провалы. Задача центрального остается прежней: спокойно и молча продолжать свое движение. Заканчивать движение каждого участника следует на позитивных подкреплениях.

Вопросы для обсуждения: чьи высказывания мешали ходить? Какие переживания возникли? Что нового узнали о себе? Что помогло сохранению спокойствия?

Упражнение 5. Участники стоят по кругу. (10 мин.)

Цель: завершение занятия.

Инструкция: «Давайте возьмемся за руки. Посмотрим друг на друга. Постараемся получше почувствовать друг друга. Сейчас кто-нибудь из нас войдет в круг и пойдет вдоль него по часовой стрелке, останавливаясь около каждого участника, который в этот момент скажет ему комплимент. После того как первый участник пройдет четверых из нас, второй начинает движение вслед за ним и т. д. по очереди.

Таким образом, мы определили рекомендации по формированию оптимальных стратегий поведения в конфликте, а также по повышению профессиональной идентичности сотрудников организации, привели пример тренинга для проведения в организации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В нашей работе мы исследуем характер связи между профессиональной идентичностью сотрудников организации и выбора ими стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

В теоретической части работы мы изучили разработанность поставленной нами проблемы в отечественной и зарубежной науке.

Профессиональная идентичность - это результат профессионального самоопределения индивида, осознающего свою профессию в качестве призвания, отождествляющего себя со своим Делом и ощущающим свою принадлежность к профессиональному сообществу. Профессиональная идентичность – важный показатель профессионализма. Для профессиональной идентичности характерны свойства социальной идентичности: в процессе профессионального становления субъект идентифицирует себя с подобными себе людьми, с представителями данной профессии, владеющими заданными профессиональными качествами, или с самим собой как с профессионалом на различных стадиях развития в данной социальной группе.

Проблема идентичности осложнена тем фактом, что в современном динамично изменяющемся мире человек вынужден часто менять профессию и постоянно учиться приспосабливаться к возникающим новым критериям качества подготовки специалистов, а в итоге качественно преуспевать в делах могут лишь те немногие, кто умеет гибко подстраиваться под постоянно возникающие новые требования. И в этом смысле, когда рассуждают о кризисе идентичности, имеют в виду размывание социальных и культурных рамок, кроме того, мобильность и динамичность сегодняшнего мира.

Л.Б. Шнейдер полагает, что вместе с определением образа профессии и постановке четких профессиональных целей появляется активность индивида

в достижении им профессионального мастерства и профессиональной идентичности в конечном итоге. Степень профессиональной готовности человека к определенной деятельности основывается на данных критериях: удовлетворенность в целом видом деятельности и взаимоотношениями с коллегами, успешность в овладении своей профессией, установленная в психофизиологическом формате цена труда, и, помимо всего перечисленного, на основании сформированного субъективного образа своей профессии и профессионального самосознания.

Конфликт – столкновение сторон, сил, мнений, разнообразные типы борьбы между индивидами, целью которых является сохранение или достижение экономической позиции, средств производства, власти, других ценностей, имеющих общественное признание, а также нейтрализация, завоевание или устранение действительного или мнимого противника. Конфликт – это столкновение и противоборство сторон на основе антагонистично устремленных мотивов (целей, интересов, потребностей, идеалов, убеждений) или суждений (взглядов, мнений, оценок).

Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации: соревнование (конкуренция); приспособление (улаживание); избегание (уклонение); компромисс; сотрудничество.

В эмпирической части нашей работы мы провели исследование связи профессиональной идентичности сотрудников компании ООО «Прима-Мед» с выбором ими стратегии поведения в конфликте.

В результате исследования профессиональной идентичности, мы определили, что преждевременная идентичность свойственна 4% сотрудников организации, в диффузном статусе идентичности находится

20% сотрудников, мораторий идентичности выявлен у 30% респондентов, псевдоидентичность определена у 6% испытуемых, а уровень достигнутой позитивной идентичности выявлен у 40% опрошенных нами сотрудников. Таким образом, мы констатируем, что особенности и условия профессиональной деятельности сотрудников организации позволяют большинству наивысшего статуса в развитии профессиональной идентичности.

В результате исследования стратегий поведения в конфликтных ситуациях были получены следующие результаты: самая выраженная стратегия поведения в конфликте – сотрудничество (32%), на втором месте находится стратегия компромисса, которая выявлена у 30% респондентов, стратегия избегания наблюдается у 18% сотрудников организации, приспособление свойственно 12% наших респондентов, незначительное количество респондентов показало стратегию соревнования (конкуренции) - 8%.

Анализируя эмпирические данные мы выявили предпочтительные стратегии поведения в конфликтных ситуациях для каждой группы сотрудников с разным уровнем профессиональной идентичности: сотрудники с преждевременной профессиональной идентичностью предпочитают такую стратегию поведения как компромисс; среди сотрудников с диффузным уровнем профессиональной идентичности наиболее выражено избегание конфликтов; среди сотрудников с мораторием самой популярной стратегией поведения в конфликте является компромисс; у сотрудников с псевдоидентичностью наиболее распространено соревнование, а в случае достигнутого уровня профессиональной идентичности, сотрудники склонны использовать стратегию сотрудничества при разрешении конфликта.

Для проверки гипотезы нами был произведен математический анализ полученных данных в программе SPSS 17.0 на выявление корреляционной связи. В качестве математического метода был применен непараметрический

коэффициент корреляции г-критерий Спирмена. В общем было обнаружено 5 значимых корреляционных связей, из них 3 положительных и 2 отрицательных.

Мы обнаружили значимые прямые корреляционные связи между преждевременной профессиональной идентичностью и приспособлением, диффузной идентичностью и избеганием; значимые обратные связи между диффузной идентичностью и сотрудничеством, псевдоидентичностью и компромиссом; а также высоко значимую прямую корреляционную связь между достигнутой идентичностью сотрудника и стратегией сотрудничества.

Таким образом, основная гипотеза нашей работы о том, что существует связь между профессиональной идентичностью сотрудников и выбором ими стратегии поведения в конфликте, а именно: при уровне достигнутой идентичности, сотрудники организации чаще используют стратегию сотрудничества, при преждевременной, диффузной и псевдоидентичности сотрудники организации склонны прибегать к таким стратегиям, как избегание и приспособление, доказана.

В связи с выявленными связями профессиональной идентичности сотрудников организации и выборе ими стратегии поведения в конфликте были даны рекомендации по формированию стратегии поведения в конфликте при разном уровне развития профессиональной идентичности сотрудников организации, предложен вариант тренингового занятия.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абульханова К. А. Проблема соотношения личности, индивидуальности, субъекта[Текст] / К. А. Абульханова // Современная личность: Психологические исследования. – М.: ИП РАН, 2012. – С. 17-35.
2. Акмеолог кадровой работы [Текст]: учеб. пособие / под ред. Деркача А.А. – М.: РАГС, 2006. – 308с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология[Текст]/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд. исп. и доп. – М.: Эксмо, 2009. – 512 с.
4. Асмолов, А.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека[Текст] / А. Асмолов. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Академия: Смысл, 2007. – 526 с.
5. Белинская Е.П. Временные Аспекты «Я» концепции и идентичности [Текст] // Мир психологии. – 1999. – № 3. – С. 140 – 147.
6. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком[Текст] / А.А. Бодалев. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. – 200 с.
7. Бодров В.А. Психологический подход к проблеме формирования профессионала[Текст]// Психология субъекта профессиональной деятельности. – М.; Ярославль, 2001. – С. 54 – 71.
8. Боулдинг, К. Э. Общая теория систем – скелет науки[Текст] / К.Э. Боулдинг // Исследования по общей теории систем. – М.: Изд-во Наука, 1969. – 240 с.
9. Брагина В.Д. Влияние представлений о выбранной профессии на профессиональное самоопределение учащейся молодёжи[Текст]: автореф. дис. канд. психол. наук. – М., 1976. – 21с.
10. Вагин И.О. Психология зла. Практика решения конфликтов[Текст]/И.О. Вагин. – СПб.: Питер, 2001. – 192 с.
11. Врица П. Проблема идентичности[Текст] / П. Врица // Идентичность. Хрестоматия / сост. Л.Б. Шнейдер. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Модэк, 2003. – С. 259-262.

12. Гришина, Н.В. Психология конфликта[Текст]/Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 533с.
13. Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе[Текст] /Н. ВГришина.– Л.: Лениздат, 1990.
- 14.Гулевич, О.А. Способы оптимизации межгруппового взаимодействия: направления и результаты исследований [Текст]/ О.А. Гулевич // Вопросы психологии: Научный журнал. – 2004. – №6. – С. 103–118.
- 15.Деркач А.А. Акмеологическая культура личности: содержание, закономерности, механизмы развития[Текст] / Деркач А.А. – М., Воронеж: МПСИ; МОДЭК, 2006. – 492 с.
- 16.Деркач А.А., Селезнева Е.А. Акмеологическая культура личности: содержание, закономерности, механизмы развития[Текст]/А.АДеркач, Селезнева Е.А. –М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж:Издательство НПО «МОДЭК», 2006.– 496 с.
17. Дмитриев А.В. Конфликтология[Текст]: учеб.пособие./А.В. Дмитриев– М.: Гардарика, 2000.–320 с.
18. Дорохова, А.В. Разрешение конфликтов[Текст] / А.В. Дорохова, Л.И. Игумнова, Т.И. Привалихина. – М.: Академия, 2008. – 192 с.
19. Психология социальной реализации профессионала[Текст] /Е. П.Ермолаева. –М.: ИП РАН, 2008.
- 20.Заковоротная М.В. Идентичность человека. Социально-философские аспекты[Текст]: автореф. дис. на соиск. уч. ст. докт. философ.наук./М.В.Заковоротная. – Ростов-на-Дону, 1999.–31с.
- 21.Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт[Текст] /Ю.Г. Запрудский. –Ростов-на-Дону: Феникс, 1992. – 125 с.
- 22.Здравомыслов А. Г. Социология конфликта[Текст] /А. Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996. — 96 с.

23. Зеер Э.Ф. Психология профессий [Текст]: учебное пособие для студентов вузов.— 2-е изд., перераб. и доп. /Э.Ф. Зеер— М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. — 336 с.
24. Иванова Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности [Текст] /Е.М.Иванова. — М.: Изд-во МГУ, 1987. — 207 с.
25. Иванова Н.Л. Профессиональная идентичность в современных исследованиях [Текст] / Н.Л. Иванова // Вопросы психологии. — 2008. — № 1. — С. 89-101.
26. Иванова Н.Л., Конева Е.В. Профессиональная идентичность и профессиональное пространство [Текст] /Н.Л. Иванова, Конева Е.В. // Мир психологии. — 2004. —№2. — С. 148 — 156 с.
27. Климов Е. А. Психология профессионала. Избранные психологические труды [Текст] /Е. А. —Климов. М.: Изд-во ин-та практ. психологии: Воронеж: МОДЭК, 1996.— 400 с.
28. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений /Г. И.Козырев. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. — 176с.
29. Коновалова В. Конфликты в организации: старые и новые проблемы [Текст] / В. Коновалова // Кадровик. — 2008. — № 7. — С. 4–13.
30. Ратников В.П. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / В.П.Ратников, В.Ф.Голубь, Г.С.Лукашева [и др.]; под ред. В.П.Ратникова.—М.: ЮНИТИ, 2001. — 512с.
31. Козер Л. Функции социального конфликта [Текст] / Пер. с англ. Назаровой О.; под общ.ред. Ионина Л.Г. — М.: Идея-Пресс, 2000. — 208 с.
32. Красникова Ю. В. Профессиональная идентичность как основной элемент профессионального воспитания [Текст] /Ю. В. Красникова // Актуальные вопросы современной педагогики: материалы IV междунар. науч. конф. (г. Уфа, ноябрь 2013 г.). — Уфа: Лето, 2013.

33. Лукьянов О.В. Проблема идентичности и психологическая ригидность в психологической и образовательной практике[Текст]: автореф. дис. на соиск. уч.ст. канд. психол. наук./Лукьянов О.В. - Томск, 1999.– 28 с.
- 34.Маркова А. К. Психология профессионализма[Текст] /А. К. Маркова. – М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 312 с.
- 35.Мелибурда, Е.Л. Ты – мы: Психологические возможности улучшения общения [Текст]/ Е.Л. Мелибурда. – М.: Прогресс, 1986. – 265с.
- 36.Мэй Р. Искусство психологического консультирования [Текст]/ пер. с англ. – М.: Независимая фирма «Класс», 1994. С.102.
- 37.Общая психология[Текст]: учеб.пособие / подбщ. ред. Н.П.Ансимовой. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2013. – 493 с.
- 38.Олейник, А.Н. Основы конфликтологии [Текст] / А.Н. Олейник. –М., 2002, с. 30-36.
- 39.Павленко В.И. Представление о соотношении социальной и личностной идентичности в современной западной психологии [Текст] /В.И. Павленко // Вопросы психологии. – 2000. - № 1. – С. 135 – 142.
- 40.Петровский А. В. «Я» в «других» и «другие» во «мне» [Текст] /Петровский А. В., Петровский // Будущее науки. Международный ежегодник. — М.: 1987. — С. 238—255.
41. Платонов Ю.П. Основы социальной психологии[Текст] / Ю.П. Платонов. – СПб.: Речь, 2004. – 620 с.
42. Практикум по психологии профессии[Текст]: учеб.пособие/ под ред. Э.Ф. Зеера, А.М. Павлова, А.П. Зольникова. –Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та,2002. – 140 с.
43. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других[Текст]/ сост. Р. Римская, С. Римский. – М.: АСТ – ПРЕСС, 2014. – 400 с.

- 44.Пряжников Н. С. Профессиональное и личностное самоопределение[Текст] /Н. С.Пряжников.–М.: Изд-во Ин-та практ. психологии: Воронеж: МОДЭК, 1996.
- 45.Пряжников Н.С. Психологический смысл труда[Текст] /Н.С. Пряжников. – М.: Изд-во: Институт практической психологии, Воронеж: НПО «МОДЭК», 1997. – 352 с.
46. Секач М. Ф. Психология здоровья руководителя и организационная безопасность [Текст]: монография: в 2-х т. / М. Ф. Секач, В. Г. Шевченко. – Тула: «Гриф и К», 2007.
47. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии[Текст] /Сидоренко Е.В. – СПб.:ООО «Речь», 2004. – 350с.
- 48.Социальная конфликтология[Текст]: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. П. Дедов, А.В.Морозов, Е.Г.Сорокина, Т. Ф. Сулова / Под ред. А. В. Морозова. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. — 336 с.
49. Степанов, В. Что делать с конфликтами: мнения экспертов[Текст] / В. Степанов, Д. Шлянчак, И. Ваган // Кадровик. – 2008. – № 7. – С. 42–44.
50. Тест описания поведения К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной)[Текст] // Психологические тесты / Под ред. А.А.Карелина: В 2т. – М., 2001.–Т.2. С.69-77.
51. Фокин В.А. Динамическая модель конфликта[Текст] /В.А. Фокин // Вестник МГУ, сер.14, психология.– М.–№ 3. 1996.– С. 42-50.
52. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы[Текст] / Пер. с англ.–М.: Педагогика, 1993–144 с.
- 53.Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. [Текст] /Пер. с нем. М.: АСТ, 2014. – 640 с.
- 54.Хамитова И. Ю. Развитие профессиональной идентичности консультанта[Текст] /И. Ю. Хамитова// Журнал практической психологии и психоанализа. 2000. –№1.

55. Хёйзинга Йохан. *Homo ludens. Человек играющий* [Текст] / Сост., предисл. и пер. с нидерл. Д. В. Сильвестрова; Комментар., указатель Д. Э. Харитоновича. СПб.: Изд-во Ивана Лимбаха, 2011. — 416 с.
56. Чекмарева, Г. Развиваем конфликтологическую компетентность [Текст] / Г. Чекмарева // *Кадровое дело.* – 2010. – № 2. – С. 86–91.
57. Чусовитин, А.Г. Онтология бесконфликтных социальных взаимодействий [Текст] / А.Г. Чусовитин // *Полигнозис.* – 2001. – № 1. – С. 57–75.
58. Шейнов В. Л. *Конфликты в нашей жизни* [Текст] / В. Л. Шейнов. – Минск: Амалфея, 1997.
59. Шеллинг Т. *Стратегия конфликта* [Текст] / Пер. с англ. – М.: ИРИСЭН, 2015. – 368 с.
60. Шнейдер Л. Б. *Личностная, гендерная и профессиональная идентичность: теория и методы диагностики* [Текст] / Л. Б. Шнейдер. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2007.
61. Шнейдер Л. Б. *Профессиональная идентичность: структура, генезис и условия становления* [Текст]: автореф. дисс. д. пс. н. / Л. Б. Шнейдер. – М.: МПГУ, 2001. – 69 с.
62. Щербакова, О.И. *Конфликтологическая подготовка специалиста: контекстный подход* [Текст] / О.И. Щербакова // *Психологическая наука и образование.* – 2009. – № 1. – С. 48–54.
63. Эриксон Э. *Идентичность: юность и кризис* [Текст] / Пер. с англ. – М.: Флинта, 2006. – 342 с.
64. Ядов В. А. *Социальные и социально-психологические механизмы формирования социальной идентичности личности* [Текст] / В.А. Ядов // *Социальная идентификация личности* / под ред. В.А. Ядова. – ИСРАН, 1993

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Методика изучения профессиональной идентичности
(МИПИ) Л.Б. Шнейдер

Инструкция. Пожалуйста, прочитайте и подчеркните среди слов ассоциативного ряда те слова, которые на Ваш взгляд имеют отношение к Вам и Вашей профессиональной жизни.

Азарт	Похвала
Активность	Преданность делу
Безволие	Претензии
Безделушки	Признание
Безработица	Проба
Внимательность	Промахи
Дилетантство	Профессионализм
Дисциплина	Работяга
Зануда	Радость
Запросы	Разноплановость
Знания	Растерянность
Карьера	Самолюбие
Квалификация	Самостоятельность
Компетентность	Скука
Кризис	Собранность
Лень	Совершенствование
Ловкость	Сравнение
Мастерство	Старания
Медлительность	Творчество
Навык	Тревога
Надежность	Труд
Наивность	Уважение
Начинающий	Уверенность
Независимость	Удача
Неопытность	Удовлетворенность
Неразборчивость	Ум
Нереализованность	Умение
Неспособность	Упорство
Образованность	Усердие
Обучающийся	Успешность
Общение	Ученичество
Определившийся	Хобби
Опыт	Цель
Ответственность	Четкость
Ошибки	Экзамен
Переоценка своих возможностей	Энтузиазм
Пессимизм	Эффективность
Подготовка	
Поддержка	

Обработка результатов тестирования.

Сначала подсчитывается число совпадений по ключу с самоописаниями себя в категориях профессионального, а затем - число самоописаний себя в категориях непрофессионального. Далее количество слов-реакций описания себя как профессионала нужно разделить на количество слов-реакций описания себя как непрофессионала.

Интерпретация.

0-1,0 - Преждевременная идентичность.

1,0-2,0 - Диффузная идентичность.

2,0-3,0 - Мораторий.

3,0-4,0 - Достигнутая идентичность.

4,0 и выше - Псевдоидентичность.

Опросник состоит из 76 слов-ассоциаций.

Примерное время тестирования 10-15 минут.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ:

Самоописания в категориях "профессионал":

Внимательность

Знания

Квалификация

Компетентность

Мастерство

Навык

Независимость

Образованность

Определившийся

Опыт

Преданность делу

Признание

Профессионализм

Самостоятельность

Собранность

Совершенствование

Творчество

Труд

Уважение

Ум

Умение

Упорство

Цель

Самоописания в категориях "непрофессионал":

Запросы
Кризис
Обучающийся
Пессимизм
Подготовка
Претензии
Работяга
Скука
Старания
Усердие
Хобби

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению Томаса-Киллмена в адаптации Н.В. Гришиной

Опросник состоит из 12 суждений о поведении индивида в конфликтной ситуации, которые в различных сочетаниях сгруппированы в 30 пар. Респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Тест возможно использовать в групповом варианте как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени - не более 15-20 мин.

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается 30 утверждений, касающихся поведения человека в конфликтных ситуациях. Прочтите последовательно каждое из них и выберите то, которое соответствует Вашему представлению о своём поведении в конфликтной ситуации».

Текст опросника

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека

5. **А.** Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. **А.** Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. **А.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. **А.** Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. **А.** Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. **А.** Первым делом я стараюсь определить то, в чем состоят все интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. **А.** Зачастую я стараюсь избегать занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. **А.** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. **А.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. **А.** Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б. Я стараюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. **А.** Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. **А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю другому возможность остаться при своем мнении, если он тоже идет мне навстречу.

19. **А.** Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы решить его окончательно.

20. **А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. **А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. **А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. **А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. **А.** Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. **А.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания другого.

27. **А.** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Бланк опросника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ к тесту

1. **Избегание** — это отсутствие стремления к сотрудничеству, но одновременно с этим нет и стремления к достижению своих целей; участники (или один из них) делают вид, что конфликта вообще нет, игнорируют его (1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12А, 15Б, 17Б, 19Б, 23А, 27А, 29Б).

2. **Уступчивость**- принесение своих интересов в жертву другому, согласие на свой проигрыш ради сохранения хороших отношений (1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А).

3. **Компромисс** - обмен взаимными частичными уступками. Оба участника частично выигрывают, но и частично вынуждены отказаться от своих целей, что сохраняет напряженность и может привести к возобновлению конфликта (2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А).

4. **Соперничество**- стремление добиться своего в ущерб другому и во что бы то ни стало (3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А).

5. **Сотрудничество**- совместный поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обоих участников (2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б).

Обработка и интерпретация результатов

1. Подсчёт количества баллов, набранных индивидом по каждой шкале.
2. Определение тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Эффективность решения конфликтов нарастает от избегания сотрудничества. Выписав 55 названий реакции по ключу, отметьте галочками те ответы, которые совпадают, которые отвечают вашему выбору. Подсчитайте количество галочек рядом с каждым типом реакций и умножьте

это число на 3,33. Получаем представленность этого типа в поведении человека в процентах.

Когда вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения, учитывая при этом ваш собственный стиль, стиль других, вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта. Необходимо ориентироваться в определении этих стилей и их наиболее эффективном использовании для того, чтобы, попадая в различные конфликтные ситуации, быть вооруженным соответствующей стратегией разрешения конфликта.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Результаты исследования профессиональной идентичности
по методике (МИПИ) Л.Б. Шнейдер

Таблица 1. Сводная таблица профессиональной идентичности сотрудников
ООО «Прима-Мед»

№ п/п	Диагностический коэффициент	Ранг	Тип профессиональной идентичности
1	0,6	1	
2	0,7	1	
3	1,1	2	
4	1,1	2	
5	1,2	2	
6	1,3	2	
7	1,4	2	
8	1,4	2	
9	1,6	2	
10	1,7	2	
11	1,8	2	
12	1,9	2	
13	2,1	3	
14	2,1	3	
15	2,3	3	
16	2,4	3	
17	2,4	3	
18	2,4	3	
19	2,5	3	
20	2,5	3	
21	2,5	3	
22	2,5	3	
23	2,6	3	
24	2,7	3	
25	2,7	3	
26	2,8	3	
27	2,9	3	
28	3,1	4	
29	3,1	4	
30	3,1	4	
31	3,2	4	
32	3,3	4	
33	3,3	4	
34	3,4	4	
35	3,5	4	
36	3,5	4	
37	3,5	4	
38	3,6	4	
39	3,6	4	
40	3,7	4	
41	3,7	4	
42	3,7	4	
43	3,8	4	
44	3,8	4	
45	3,9	4	
46	3,9	4	
47	3,9	4	
48	4,3	5	
49	5,2	5	
50	7	5	

0-1,0 Преждевременная идентичность

1,0-2,0 Диффузная идентичность

2,0-3,0 Мораторий

3,0-4,0 Достигнутая идентичность

4,0 и выше Псевдоидентичность

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Результаты исследования
 предрасположенности личности к конфликтному поведению по методике
 Томаса-Киллмена в адаптации Н.В. Гришиной

Таблица 2. Сводная таблица предпочтения стратегий поведения в конфликтных
 ситуациях сотрудников ООО «Прима-Мед»

№	Соревнование	Приспособление	Компромисс	Избегание	Сотрудничество
1	5	8	7	5	5
2	4	11	6	5	4
3	4	4	8	7	7
4	5	5	9	6	5
5	6	3	8	9	4
6	6	4	5	7	8
7	4	4	11	5	6
8	5	5	7	9	4
9	5	6	6	7	6
10	4	7	7	10	2
11	8	6	5	7	4
12	4	7	6	8	5
13	4	4	11	6	5
14	5	7	8	7	3
15	5	7	6	6	6
16	6	5	9	6	4
17	5	7	5	4	9
18	7	6	5	6	6
19	4	5	8	7	6
20	2	7	8	7	6
21	3	6	11	5	5
22	4	8	5	7	6
23	4	6	5	7	8
24	3	5	10	8	4
25	5	6	7	6	6
26	4	4	6	6	10
27	5	7	8	4	6
28	6	6	7	5	6
29	2	6	5	9	8
30	4	5	5	7	9
31	3	7	8	7	5

32	6	5	6	6	7
33	4	6	7	5	8
34	6	6	7	6	5
35	3	9	6	5	7
36	3	5	7	8	7
37	4	5	7	6	8
38	0	5	6	9	10
39	5	6	6	6	7
40	4	7	5	6	8
41	7	3	6	5	9
42	4	8	7	6	5
43	6	4	5	7	8
44	6	5	6	6	7
45	4	5	6	6	9
46	2	7	6	4	11
47	4	6	7	8	5
48	3	6	5	9	7
49	7	6	5	6	6
50	8	6	5	7	4
Итого	4	6	15	9	16

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Результаты статистической обработки эмпирических данных

Таблица 3. Результаты корреляционного анализа связи профессиональной идентичности и стратегий поведения в конфликтных ситуациях

	соревнование	приспособление	Компромисс	избегание	сотрудничество	преждевременная	диффузная	мораторий	достигнутая	псевдоидентичность
соревнование	1	-0,214	-0,211	-0,192	-0,228	0,002	0,178	-0,088	-0,159	0,175
приспособление	-0,214	1	-0,164	-0,207	-0,238	,334*	-0,204	0,09	-0,057	0,045
компромисс	-0,211	-0,164	1	-0,1	,477**	0,006	0,106	0,217	-0,174	-,332*
избегание	-0,192	-0,207	-0,1	1	-0,223	-0,262	,349*	-0,127	-0,135	0,141
сотрудничество	-0,228	-0,238	,477**	-0,223	1	-0,223	-,322*	-0,079	,489**	-0,086
преждевременная	0,002	,334*	0,006	-0,262	-0,223	1	-0,101	-0,131	-0,16	-0,052
диффузная	0,178	-0,204	0,106	,349*	-,322*	-0,101	1	-,318*	-,388**	-0,125
мораторий	-0,088	0,09	0,217	-0,127	-0,079	-0,131	-,318*	1	,502**	-0,162
достигнутая	-0,159	-0,057	-0,174	-0,135	,489**	-0,16	,388**	,502**	1	-0,198
псевдоидентичность	0,175	0,045	-,332*	0,141	-0,086	-0,052	-0,125	-0,162	-0,198	1

Примечание: ** - $p \leq 0,01$; * - $p \leq 0,05$.