

# ДЕТЕРМИНАНТЫ АТРИБУТИВНОГО СТИЛЯ И ПОВЕДЕНИЯ В ДЕЛОВОМ КОНФЛИКТЕ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

*В. П. Николаев*

УО «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы»

[FlintAvalon@mail.ru](mailto:FlintAvalon@mail.ru)

*Научный руководитель: кандидат психологических наук, доцент*

*М. М. Карнелович*

Под атрибуцией в социальной психологии подразумевается феномен приписывания субъектом познания другим социальным объектам свойств, недоступных чувственному восприятию. Первоначально атрибуция сводилась к казуальной и анализировалась в большей степени в контексте объяснения причин поведения человека. С момента начала исследований атрибутивных процессов, которые были инициированы Ф. Хайдером [3], было предложено большое количество теоретических моделей, объясняющих закономерности атрибутирования (Г.Келли [4], Е.Джонс и К.Дэвис [2], Д.Бем [2], и др.).

В процессе взаимодействия между сотрудниками в организациях периодически возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми проявляются противоречия по многим вопросам. Данные разногласия, становясь острыми, могут привести к конфликтам. Конфликт в организации – осознанное противоречие между общающимися членами трудового коллектива, сопровождающееся попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации.

Конфликты, происходящие как в больших компаниях, так и в маленьких фирмах, могут привести к ухудшению эффективности работы коллектива, снижению конкурентоспособности, а, в крайнем случае, к прекращению функционирования компании.

Научная и социальная задача заключается не в том, чтобы создать условия для бесконфликтного существования сотрудников в организации, а в том, чтобы управлять конфликтом, предотвращая его негативные

последствия и направляя взаимодействие сторон в конструктивное русло. Для решения этой задачи необходимо всесторонне изучать закономерности возникновения и развития конфликтов. Предметом анализа являются их причины, динамика, стратегии, тактики, стили взаимодействия оппонентов, особенности восприятия в конфликте и многое другое.

Большой потенциал имеет изучение когнитивных детерминант развития конфликтов, так как то, каким образом стороны будут действовать, зависит от их восприятия и интерпретации сложившейся ситуации. Прогностически значимым в этом смысле является атрибутивный подход к изучению социального взаимодействия. Основы данного подхода были заложены в середине XX века Ф. Хайдером [3].

Конфликтующие сотрудники по-разному воспринимают и интерпретируют происходящее, что может привести обострению конфликтной ситуации. К примеру, ошибочно приписывая коллеге злой умысел, человек скорее всего испытает гнев и желание наказать другого за эти, как ему кажется, «злонамеренные» действия.

В таких случаях возникает конфликт, в основе которого лежит непонимание субъектами друг друга.

Для того чтобы в процессе переговоров участники смогли достичь договоренности, они должны «показать» друг другу собственные «картинки» конфликта, сопоставить их, скорректировать, выстраивая общую смысловую основу. Диалог, в процессе которого стороны обмениваются индивидуальными интерпретациями происходящего, составляет фундамент для совместного поиска согласованного варианта решения и организации переговорного процесса в условиях конфликта [3].

Таким образом, в связи с высокой актуальностью проблемы деловых конфликтов и небольшим количеством исследований в отечественной науке когнитивных детерминант развития конфликтов, нами предпринято исследование взаимосвязи атрибутивного стиля и поведения в деловом конфликте сотрудников организации.

Цель исследования – определить социально-демографические детерминанты атрибутивного стиля сотрудника и стратегий его поведения в деловом конфликте.

Методами и методиками сбора, обработки и анализа эмпирических данных выступили: опросник СТОУН-В (Гордеева Т. О., Осин Е. Н., Шевеляхова В. Ю.), методика «Оценки стратегий поведения в конфликтных ситуациях» (К. Томас, адаптация Н. Гришиной), процедуры описательной статистики; U-критерий Манна-Уитни.

Выборка испытуемых составила: 60 сотрудников организации ЗАО «Осиповичский завод транспортного машиностроения» в возрасте от 20 до 30 лет, из них 15 женщины и 45 мужчин, 20 сотрудников с высшим образованием, 40 сотрудников с профессионально-техническим, 21 сотрудник с трудовым стажем от 1 до 4 лет, 22 – со стажем от 5 до 8 лет, и 17 сотрудников с трудовым стажем от 9 лет и более.

С помощью U-критерия Манна-Уитни выявлены статистически значимые различия между показателями атрибутивного стиля у сотрудников с высшим образованием и профессионально-техническим образованием.

Результаты показали, что у сотрудников с высшим образованием общий показатель оптимизма, показатели параметра контроля, показатели параметра глобальности достоверно выше чем у сотрудников с профессионально-техническим образованием. На основании полученных данных, можно сделать вывод о том, что атрибутивный стиль сотрудников с высшим образованием носит более оптимистичный характер, они воспринимают свои успехи как стабильные, глобальные и контролируемые, а неудачи – как временные, локальные изменяемые, в то время как атрибутивный стиль сотрудников с профессионально-техническим образованием носит более пессимистический характер. Высокообразованные субъекты являются более открытыми к различному опыту и имеют большую терпимость к разным воздействиям, проявляют наибольшую гибкость в использовании своих возможностей. Это дает нам основание утверждать, что

успешность профессиональной деятельности сотрудника взаимосвязана с атрибутивным стилем личности. Таким образом, гипотеза о различиях атрибутивного стиля у сотрудников с разным уровнем образования подтвердилась.

На следующем этапе исследования мы проанализировали степени значимости различий в стратегиях поведения в конфликтных ситуациях сотрудников.

Между группами сотрудников разного пола, выявлены статистически значимые различия по показателям соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление. Мужчины в конфликтных ситуациях предпочитают стратегии соперничество и компромисс, женщинам более характерны сотрудничество и приспособление. На основании полученных данных можно сделать вывод о том, что при преодолении конфликтов мужчины прежде всего исходят из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника – как низких, либо же завершают конфликт частичными уступками. Женщины в большей степени используют такие стратегии как приспособление т.е. жертвует личными интересами в пользу интересов соперника, либо же сотрудничество т.е. разрешение конфликта с учетом всех интересов конфликтующих сторон. Стратегия избегания выражена у мужчин и женщин практически одинаково.

Выявлены также статистически значимые различия стратегий поведения в конфликтных ситуациях у сотрудников с высшим образованием и профессионально-техническим образованием по показателям параметра «компромисс» и параметра «приспособление». На основании полученных данных можно сделать вывод о том, что сотрудники с высшим образованием предпочитают решать конфликты частичными уступками. Данная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудники с профессионально-техническим образованием в решении конфликтов в большей степени используют стратегию приспособление. Данная стратегия предполагает вынужденный или

добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Человек, принимающий стратегию приспособления, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Таким образом, гипотеза о различии стратегий поведения в конфликте у сотрудников разного пола, с разным уровнем образования подтвердилась.

Практическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты могут использоваться менеджерами по работе с персоналом организаций, служить основой для разработки индивидуальных рекомендаций сотрудникам, организации программ тренингов в области конфликт-менеджмента.

#### **Литература:**

1. Андреев В.К. *Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов*. Казань, 1998. 28 с.
2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. *Социальная психология: Психологические законы поведения человека в социуме*. СПб.: Прайм-Еврознак, 2002. 556 с.
3. Гордеева Т.О., Осин Е.Н., Шевяхова В.Ю. *Диагностика оптимизма как атрибутивного стиля (опросник СТОУН)*. М.: Смысл, 2008. 154 с.
4. Келли А. Дж. Теория личности. *Психология личных конструктов*. СПб.: Речь, 2000. 249с.
5. Редлих А. *Модерация конфликтов в организации*. СПб: Речь, 2009. 239 с.