

The syndrome of the eighth generation: Ulus Dzhuchi

In this article the author examines the characteristics of nomadic Eurasian states. The authors believe that any dynasty in nomadic state has a beginning and an end elevation. The beginning of the end of the dynasty, is the eighth generation descendants.

Key words: nomads, khan dynasty, the nomadic state, Chingizids, tolerance, democracy, the Kazakhs.

УДК 159:316.6

Е.Г. Назаренко

Челябинский Государственный Педагогический Университет (РФ, г. Челябинск),

Т.М. Кравцова, кандидат психологических наук

Инновационный Евразийский университет (РК, г. Павлодар)

E-mail: ph08@mail.ru, irresistible_t@mail.ru

Формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения на предприятии

***Аннотация.** Статья посвящена теоретическому анализу видов конфликтов по М. Дойчу, структуры конфликта, стадий развития конфликта, также рассматривается ригидность и её способность влиять на различные сферы жизнедеятельности человека. В результате анализа теоретического материала сделан вывод о том, что в эффективности работы предприятия важным является хороший социально-психологический климат и психологическая безопасность всех участников процесса деятельности на предприятии.*

***Ключевые слова:** конфликт, ригидность, конструктивные стратегии конфликтного поведения, социально-психологический климат.*

Понимание конфликта как разрушающего и негативного явления, противоборства двух сторон, столкновения интересов, ценностей и убеждений на сегодняшний день остается ведущим, но не единственным. Конфликт может рассматриваться с различных точек зрения (структура, стадии, причины, способы регуляции и пр.), в том числе и с позиции, способа проявления отношения к действительности в значимой для человека ситуации.

В современном обществе на уровне рабочих организаций и коллективов остро стоит проблема выработки и применения конструктивных стратегий конфликтного поведения. Особенно эта работа в области формирования данных стратегий актуальна для организаций и предприятий, реализующих услуги для широкого спектра населения (сфера обслуживания): продавцы, официанты, менеджеры и пр. Данные люди, постоянно находятся в контакте с представителями разных социальных слоев, различного уровня образования и различного возраста. Обучение персонала применять конструктивные стратегии конфликтного поведения позволит улучшить качество жизни самого персонала, эффективность работы предприятия, что должно благотворно сказаться на статусе и репутации предприятия.

В психологической науке зарубежных и отечественных исследователей существуют различные взгляды на конфликты и их роль в социуме. Успешное применение конструктивных стратегий конфликтного поведения работников позволяет улучшить качество работы предприятия, что благотворно сказывается на статусе и репутации предприятия. Н.И. Леонова в своей работе «Конфликтология» приводит следующее разделение конфликтов М. Дойча [1]:

1. Истинный конфликт. Это объективно существующий тип конфликта, воспринимаемый «правильно». Он не зависит от изменений внешней среды.

2. Случайный конфликт. В данном случае конфликт зависит от некоторых обстоятельств, которые, конфликтующие стороны не осознают.

3. Подмененный конфликт. В этом виде стороны конфликтующие спорят по «неверному» поводу.

4. Конфликт-манифест может принимать разнообразные формы. Например, невротический человек постоянно озабочен мыслью о том, выключил ли он утюг, плиту. Спор двух членов семьи между собой, что же им смотреть по телевизору.

5. Безатрибутивный конфликт. В данном конфликте имеются в виду неподлинны участники конфликта. И как чаще это бывает, в результате имеет место неподлинны основания конфликта.

6. Латентный конфликт. Данный вид конфликта, по сути, должен возникнуть, но на протяжении длительного периода времени так и не возникает.

7. Фальшивый конфликт. Для этого вида конфликта, как правило, нет оснований объективных. У данного вида всегда искаженное восприятие или понимание ситуации.

Л.А. Петровская при описании структуры конфликта предлагает выделять разнообразные составляющие:

- участники конфликта;
- условие конфликта;
- предмет конфликта;
- действия конфликтующих сторон;
- конечный результат конфликта.

Конфликт развивается по стадиям – от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения. Так, например, классификация конфликтов дает нам возможность ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, появляется возможность найти пути их разрешения.

Существует некоторая классификация конфликтов:

1. По сферам проявления. Виды конфликтов: производственно-экономические, идеологические, социально-психологические, семейно-бытовые.

2. По масштабам, длительности и напряженности. Виды конфликтов: общие и локальные, бурные быстротекущие, кратковременные, острые длительные, затяжные, слабовыраженные и вялотекущие, слабовыраженные и быстротекущие.

3. По субъектам конфликтного взаимодействия. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые.

4. По предмету конфликта. Виды конфликтов: реальные (предметные), нереальные (беспредметные).

5. По источникам и причинам возникновения. Виды конфликтов: объективные и субъективные, организационные, эмоциональные и социально-трудовые, деловые и личностные.

6. По коммуникативной направленности. Виды конфликтов: горизонтальные, вертикальные, смешанные.

7. По социальным последствиям. Виды конфликтов: позитивные и негативные, конструктивные и деструктивные, созидательные и разрушительные.

8. По формам и степени столкновения. Виды конфликтов: открытые и скрытые, спонтанные, инициативные и спровоцированные, неизбежные, вынужденные, нецелесообразные.

9. По способам и масштабам урегулирования. Виды конфликтов: антагонистические и компромиссные, полностью или частично разрешаемые, приводящие к согласию и сотрудничеству.

Часть исследователей полагает, что конфликт является деструктивным поведением, которое зависит от такой черты личности, как ригидность. Этот термин пришел в психологию в 1935 году из физики, где им обозначают свойство тел сопротивляться изменению их форм. Ригидность означает жёсткость, твёрдость, упругость, неэластичность. В психологии это обозначается как неготовность к изменениям программы действия в соответствии с новыми ситуационными требованиями. Ригидность существует нескольких видов, таких как: когнитивная, мотивационная и аффективная. Когнитивная ригидность – это неготовность к построению новой концептуальной картины окружающего мира при получении дополнительной информации. Мотивационная ригидность – это неготовность к отказу от уже сформированных потребностей и от привычных способов их удовлетворения или к принятию новых мотивов. Аффективная ригидность – неготовность к изменениям в связывании тех или иных событий с определёнными аффективными реакциями. Надо сказать, что именно ригидность обуславливает реальную проблемность индивидуального и группового поведения.

В 80-х годах прошлого века сформировалось научное сообщество, предметом внимания которого явились идеи Г.В. Залевского о роли ригидности и фиксированных форм поведения в различных сферах жизнедеятельности человека [2]. Согласно Г.В. Залевскому, проблема фиксированных форм поведения является сложной, комплексной, относящейся к различным областям знаний, в связи с чем требует рассмотрения на уровне индивидуальных (личности) и групповых (семья, профессиональные сообщества и организации, этнос и общество в целом) систем, проявляемых в культурном и кросскультурном пространстве, образовании, науке, в норме патологии [3].

Такие исследователи, как О.А. Сагалакова, С.А. Ошаева, Т.Ю. Осипова, опираясь на работы Г.В. Залевского, особое внимание уделили взаимосвязи ригидности с эмоционально-когнитивным реагированием, особенности психологических защит в стрессовой ситуации, с единством коммуникативной флексибельности. Связи ригидности с профессиональным становлением исследовала Н.В. Козлова, Е.П. Федорова. Выявлено, что психическая ригидность, которая рассматривалась как показатель открытости/закрытости системы, представляет собой акмеологический инвариант профессионализма, что обеспечивает активное саморазвитие специалиста вне зависимости от специфики профессиональной деятельности.

Т.М. Кравцова [4] в своей работе «Особенности строения картины мира девиантных подростков» также опирается на работы Г.В. Залевского о системно-сетевой мультиуровневой объяснительной модели фиксированных форм поведения. В данной концепции фиксированная установка – это единичный случай суммирования цели и средства с выдвиганием на первое место средств в ущерб цели, а иногда и с подменой плана цели формально выраженным планом средств. Для подростков

с криминальным поведением характерна преморбидная ригидность в сочетании с риском, причем с тенденцией к отрицательной связи между этими двумя переменными.

Своей работой В.А. Непомнящая показала роль психической ригидности как системного свойства, обуславливающего непринятие нового как ценности, что препятствует оптимизации смысложизненных ориентаций и субъективного качества жизни на этапе смены социальной ситуации развития.

Анализируя указанные исследования становится ясно, что работы авторов являются наглядным примером развития теории Г.В. Залевского. Заявленные направления свидетельствуют об их перспективности и высокой результативности.

Из всего вышесказанного следует, что в коллективах с высоким уровнем ригидности необходимо проводить коррекционные занятия на улучшение климата в коллективе. Одним из наиболее эффективных путей изменения уровня ригидности работников в коллективе являются использование методов группового тренинга, консультирование и психологическая диагностика. Необходима качественно разработанная и проработанная программа для формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения у работников предприятия.

Цель данного исследования – изучение и анализ теоретического материала стратегий конфликтного поведения и разработка актуальной экспериментально формирующей программы, направленной на формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения работников на предприятии (сферы обслуживания).

В нашей работе был использован следующий диагностический инструментарий: авторская анкета (сбор фактических, социальных данных); опросник Лазаруса; тест – опросник К. Томаса; тест «Самооценка психических состояний» (Айзенк) – уровень ригидности. Исследование проводилось в ресторане «Velvet» г. Павлодара (Республика Казахстан). Численность выборки 39 человек.

Полученные результаты исследования раскрывают значимую роль конструктивных стратегий конфликтного поведения работников в сфере обслуживания. Для сбора данных общей социальной картины коллектива ресторана была составлена анкета. В ходе анкетирования были получены следующие результаты: мужчин в коллективе 11 %; женщин – 89 %. В ресторане работает персонал в возрасте: 20-30 лет – 28 %; 31-40 года – 28 %; 41-50 года – 25 % и старше 50-и лет - 19 %. Более молодой возраст среди обслуживающего персонала – 1 %. Административные должности занимают абсолютно разные возрастные категории старше 25 лет. Состоят в браке 31 % работников.

Высшее образование имеет 21 % от всего персонала, у остальных 69 % средне-специальное образование. Высшее образование выявлено только в управленческом составе: управляющий рестораном, директор, администрация, шеф-повар и технолог пищевой промышленности.

Особую сложность при заполнении анкеты персонал испытал, заполняя графу в анкете «Назовите Ваши сильные стороны». Сотрудники с легкостью выделили свои недостатки, но назвать достоинства затруднились. Данная особенность персонала обосновывается изученными ими же самими стереотипами: «себя хвалить нельзя... это плохо», «будешь себя хвалить... развиваться не сможешь...», некоторые прямо высказывались «за что себя хвалить? За то, что я уборщица в свои годы?». Анализируя анкету, мы пришли к выводу, что в данном коллективе искажено представление самовосприятия и самоуважения, а также, возможно, имеются проблемы с самооценкой.

По результатам анализа анкеты мы предположили, что в коллективе неэффективными стратегиями конфликтного поведения будут обладать те сотрудники, у которых будут выявлены проблемы с самооценкой, которые не состоят в браке и те, кто не знают свои должностные обязанности.

Руководствуясь данной логикой, мы провели тест «Самооценка психических состояний» (Айзенк) для диагностики уровня ригидности. Данный тест очень удобен, так как не занимает много времени при ответе на вопросы (что было очень важно, учитывая занятость персонала). Высокий уровень ригидности выявлен у 11 % сотрудников, 43 % средний уровень ригидности и 46 % - низкий уровень ригидности. Таким образом, более половины коллектива ригидны. С одной стороны, это показатель достаточно высокой шаблонности мышления коллектива, но, с другой стороны, вторая половина персонала - это люди, готовые к изменениям и к построению новой концептуальной картины окружающего мира. Есть достаточно высокий шанс, что персонал со средним уровнем ригидности присоединится к активным и лабильным людям и будет готов к изменениям своего поведения, установок, реакций и пр.

Далее мы использовали опросник Лазаруса и тест-опросник К. Томаса. Методика Лазаруса предназначена для определения копинг-механизмов, способов преодоления трудностей в различных сферах психической деятельности, копинг-стратегий. Данный опросник, считается первой стандартной методикой в области измерения копинга. Методика была разработана Р. Лазарусом и С. Фолкманом в 1988 году, адаптирована Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтяк, М.С. Замышляевой в 2004 году. Среди всех копинг-стратегий «положительная переоценка» наиболее ярко выражена в высоком уровне напряженности, это свидетельствует о вероятности недооценки личностью возможностей разрешения проблемной ситуации. Это может привести также к латентным и затяжным конфликтам. Хотя отдельные случаи можно при рассмотрении данной копинг-стратегии трактовать как стимул для личностного роста. Более 50-60 % копинг-стратегий находятся в пограничном состоянии.

Опросник, разработанный К. Томасом, предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения

конфликтной ситуации. Методика может использоваться в качестве ориентировочной для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, стиля межличностного взаимодействия. В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

Количество выборов в реакциях на конфликт результаты выявлены относительно в равных процентных соотношениях:

- соперничество – 23 %,
- сотрудничество – 20 %,
- компромисс – 28 %,
- избегание – 23 %,
- приспособление – 30 %.

При анализе результатов становится понятно, что в коллективе преобладает такой стиль разрешения конфликта как «приспособление». Плюсы данной стратегии - это сохранение хороших взаимоотношений. Минусы данного стиля говорят о том, что у сотрудников заниженная самооценка и имеют место нерешенные проблемы.

После этапа диагностики, анализа полученных результатов, консультаций с дирекцией и администрацией ресторана была составлена программа цикла тренинговых занятий. Цель: сформировать конструктивные стратегии конфликтного поведения работников ресторана. Программа была распределена на десять встреч по 1,5 часа. Работа в себя включала следующее: рассмотрение правил тренинга, сплочение группы, формирование самооценки, изучение должностных обязанностей, рассмотрение теоретического материала по теме «Стратегии конфликтного поведения», а также практическое прорабатывание каждой стратегии. Встречи проводились в формате игры, семинара и решения кейсов. Использовались мультимедиа, просмотр видео-фрагментов и их анализ.

Далее представлен фрагмент отзыва участника тренинга: *«Понравилась легкая и простая подача теоретического материала о стратегиях человека в конфликте. Также полезно было узнать, как же самооценка может повлиять на жизнь человека в целом. В коллективе немного стала налаживаться атмосфера. Ко всему своему окружению участники стараются сменить отношения с негативного на позитивное. Полезно было вновь вспомнить должностные обязанности и критерии эффективности работы, причем подача информации со стороны тренера не выглядела так навязчиво, если бы это сделал директор. Хотелось бы, чтобы тренинг проходил, например, на свежем воздухе во время корпоратива. Было бы хорошо, если бы тренинг проходил или раз в полгода или хотя бы один раз в год. Также было бы полезным коллективу, если бы работал психолог в индивидуальном порядке, чтобы часть расходов за эту услугу брала на себя организация».*

В хорошем социально-психологическом климате, как правило, в первую очередь заинтересован руководитель предприятия. Однако сохранение благоприятной психологической безопасности - это не только забота руководителя, но и всех участников процесса деятельности предприятия. Одним из вариантов сохранения психологической безопасности личности в системе работы предприятия будет являться предупрежденный или управляемый конфликт, который существует не только между клиентами и работниками ресторана, но и между сотрудниками. Для этого руководителю необходимо применять различные методы работы с персоналом, среди которых на первом месте стоит профилактика конфликтных ситуаций.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Леонов Н.И. Хрестоматия по конфликтологии. – Москва: Московский психолого-социальный институт, 2004. – 161 с.
- 2 Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб: Питер, 2008. – 544 с.
- 3 Козлова Н.В. Прогностические возможности ригидности в оценке личностно-профессионального становления студентов // Сибирский психологический журнал. – 2008. – № 27.
- 4 Кравцова Т.М. Особенности строения картины мира девиантных подростков (на примере детей-сирот и подростков с криминальным поведением) // Сибирский психологический журнал. – 2012. – № 46. – С. 96-107.

REFERENCES

- 1 Leonov N.I. Khrestomatiya po konfliktologii. – Moskva: Moskovskiy psikhologo-sotsial'nyy institut, 2004. – 161 s.
- 2 Grishina N.V. Psikhologiya konflikta. 2-e izd. – SPb: Piter, 2008. – 544 s.
- 3 Kozlova N.V. Prognosticheskie vozmozhnosti rigidnosti v ocnke lichnostno-professional'nogostanovleniya studentov // Sibirskiy psihologicheskij zhurnal. – 2008. – № 27.
- 4 Kravcova T.M. Osobennosti stroeniya kartiny mira deviantnyh podrostkov (na primere detey-sirot i podrostkov s kriminal'nym povedeniem) // Sibirskiy psihologicheskij zhurnal. – 2012. – № 46. – S. 96-107.

ТҮЙІН**Е.Г. Назаренко**

Челябинсктегі мемлекеттік педагогикалық университет (РФ, Челябинск қ.),

Т.М. Кравцова, психология ғалымдарының кандидаты

Еуразиялық Инновациялық университет (Павлодар қ.)

Кәсіпорында келіспеушілікті тәртіптің сындарлы стратегиясының құрылымы

Мақала М. Дойча шатағы түрлері құрылымдарын, шатақтың даму кезеңдерін қарастырады. Бұл келіспеушіліктің адам тіршілігінің өмір сүруіне әсер етуі серпімділігі көрсетілген. Теориялық материалдың зерттеу нәтижесінде кәсіпорынның қызметінің тиімділігі үшін барлық қызметкерлерінің жақсы. Әлеуметтік ө психологиялық ахуалы және психологиялық қауіпсіздігі маңызды болып табылады.

Түйін сөздер: шатық, сертімділік, келіспеушілік қылықтың құрылым стратегиясы, әлеуметтік психологиялық ахуал.

RESUME**E. Nazarenko**

Chelyabinsk State Pedagogical University (RF, Chelyabinsk),

T. Kravtsova, Candidate of Psychological Sciences

Innovative University of Eurasia (Pavlodar)

Design strategies for creating a conflict of conduct at the enterprise

The article is devoted to the theoretical analysis M. Doychu species conflicts, conflict structure, developmental stages of the conflict, is also considered rigidity and its ability to influence various spheres of human activity. An analysis of the theoretical material concluded that the performance of the enterprise is important to good social and psychological climate and psychological safety of all participants in the activities of the enterprise.

Keywords: conflict, rigidity, structural strategies of conflict behavior, socio-psychological climate.

УДК 159.922.8-053.6

К.С. Мадыгулова,**Т.М. Кравцова**, кандидат психологических наук

Инновационный Евразийский университет (г. Павлодар)

E-mail: edem.nikmila@mail.ru, irresistible_t@mail.ru

**Причины возникновения девиантного поведения в подростковом возрасте:
на примере технического и профессионального образования**

Аннотация. Статья посвящена теоретическому анализу причин девиантного поведения в формировании и становлении личности учащегося-подростка в системе технического и профессионального образования, авторы предлагают рекомендации для психологов колледжа. В статье изучены причины, девиантного поведения подростков, названы следующие социально-психологические факторы, стабилизирующие поведение: роль семьи, духовно нравственные традиции, внутреннее психологическое состояние подростка, его отношение к окружающему миру.

Ключевые слова: девиантное поведение, делинквентность, система ценностей.

Современные отечественные психологи, наблюдая за процессом развития психологической деформации в подростковом возрасте, полагают, что внешние, устойчивые социальные и физические факторы негативно влияют на полноценное формирование личности подростка.

В возрасте 11-16 лет подросток социально уязвим. В этот период имеет большое значение развитие сферы социального взаимодействия между индивидами, т.к. в дальнейшем именно этот аспект составит гармонизацию жизнедеятельности всего поколения и государства в целом. Важную и значительную роль в подростковом возрасте играет школа или колледж - любое образовательное учреждение, в котором подросток обучается, потому что именно в системе образования реализуются все социальные аспекты. Колледж с его профессиональной направленностью и возможностью