

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01– Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой

_____ Е.А. Иванова
« ___ » _____ 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: **Взаимосвязь конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов**

Исполнитель
студент группы 364 сб-1

Н.Г. Катичева

Руководитель
доцент, канд. псих. наук

Е.В. Павлова

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой
_____ Е.А. Иванова
« _____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента Катичевой Натальи Геннадьевны

1. Тема бакалаврской работы: Взаимосвязь конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов

(утверждена приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 11.02.2017 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе: Конфликтное поведение рассматривалось в работах многих психологов – отечественных Н.В.Гришиной, А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, С.В. Бакланского, и зарубежных К. Томаса, М. Дойча, М. Мида. Например, Е.С. Романова и Л.Р. Гребенникова.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов): 1) Проанализировать литературу по проблеме конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов; 2) Изучить конфликтное поведение и самооценку продавцов-консультантов; 3) Определить характер взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.). Приложение А Методика исследования самооценки С.А. Будасси; Приложение Б «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.); Приложение В «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.); Приложение Г Сводные таблицы данных; Приложение Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов Нет

7. Дата выдачи задания _____ г.

Руководитель бакалаврской работы Павлова Е.В., доцент, канд. псих. наук.
(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению « _____ » _____ 2016 г.
(дата) (подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 67 с., 7 рисунков, 2 таблицы, 5 приложений, 50 источников.

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ, КОНФЛИКТНОСТЬ, КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, САМООЦЕНКА, ПРОДАВЦЫ-КОНСУЛЬТАНТЫ

В работе рассмотрены особенности взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов консультантов.

Цель исследования – изучение взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Основу методологии изучения конфликтного поведения составляют подходы к определению конфликтности, конфликтной личности, стратегий поведения в конфликте.

На основании изученных подходов было проведено исследования взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

СОДЕРЖАНИЕ

Ведение	5
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов	8
1.1 Понятие конфликтного поведения в психологии	8
1.2 Психологическая характеристика деятельности продавцов-консультантов	17
1.3 Роль самооценки в конфликтном поведении продавцов-консультантов	27
2 Исследование взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов	37
2.1 Организация исследования	37
2.2 Анализ и интерпретация результатов	42
Заключение	61
Библиографический список	63
Приложение А Методика исследования самооценки С.А. Будасси	68
Приложение Б «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)	69
Приложение В «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)	71
Приложение Г Сводные таблицы данных	74
Приложение Д Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена	78

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты возникают в разных сферах жизнедеятельности человека, поведение в конфликте определяется личностными особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Сфера торговли непосредственно связана с психологией продавцов-консультантов и покупателей, предполагает наличие конфликтов. Продавец работает в сфере профессий типа «человек-человек». Чтобы избежать эмоциональных перегрузок и сохранить здоровье продавца-консультанта, необходимо изучить уровень конфликтности, поведение специалиста в конфликте, основные детерминанты, которые влияют на конфликтное поведение.

Изучением поведения в конфликтном взаимодействии осуществляется в рамках конфликтологии. Конфликтное поведение рассматривалось в работах многих психологов – отечественных Н.В. Гришиной, А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, С.В. Бакланского и зарубежных К. Томаса, М. Дойча, М. Мида. Например, Е.С. Романова и Л.Р. Гребенникова приводят некоторые характеристики конфликтной личности. Конфликтная личность, по мнению А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, представляет собой акцентуированную личность, которая стремится к разрешению противоречий жизнедеятельности и взаимодействия с помощью конфликтных действий. Причины возникновения конфликтного поведения согласно Л.И. Божович, Л.С. Славиной, Б.С. Волковой связаны с конфликтностью как с чертой личности, определяющей склонность к конфликтному поведению.

Регуляция поведения личности происходит с помощью самооценки, т. к. самооценка связана с одной из центральных потребностей в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как члена общества. Личная идентичность определяет содержание самооценки, где на первый план выходит когнитивный компонент, принимающий на себя функцию регулятора эмоций. Значимый вклад в изучение самооценки внесли К. Роджерс, Л.И. Божович, Л.В. Бороздина, И.С. Кон, А.Н. Леонтьев, А.И. Лип-

кина, О.Н. Молчанова, С.Л. Рубинштейн, В.В. Столин, И.И. Чеснокова и многие другие. По мнению Л. В. Бороздиной, самооценка включена в структуру самосознания и определяется как оценка человеком себя по определенному свойству или оценка собственного потенциала в целом. Вопросы влияния самооценки на уровень конфликтности личности изучались А.А. Реаном.

Стратегии поведения являются предметом многих наук, таких как психология, социология, философия. Стратегии поведения – это определенные действия, правила, нормы взаимодействия с оппонентом, которые должны привести к некоторому результату. Так, в конфликтных ситуациях используются следующие виды стратегий: соперничество, сотрудничество, приспособление, избегание и компромисс. Исходя из вида стратегий, результатом определенных действий может являться либо достижение своих целей и интересов, либо отказ в пользу другого, то есть удовлетворение интересов другого участника конфликта. Одним из направлений исследования самооценки является ее связь с поведением в частности с поведением в конфликтных ситуациях.

Исследование конфликтного поведения и самооценки были представлены в исследованиях С.Г. Шуман, В.П. Шуман, М.Т. Авсиевичем, Л.И. Мельником, Т.А. Полозовой, Н.В. Гришиной, А.И. Сорокиной. Изучение взаимосвязи самооценки с поведением, социально-психологическими феноменами в отечественной и зарубежной психологии освещены недостаточно.

Изучение связи конфликтного поведения и самооценки особенно актуально для развития современной психологии, так как исследования в данной области в недостаточной мере раскрывают все особенности конкретных областей взаимодействия людей, например, в сфере торговли. Недостаточно изучены, какие компоненты самооценки влияют на поведение человека в конфликтной ситуации, на выбор той или иной стратегии поведения.

Цель исследования – изучение взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Объект исследования – конфликтное поведение.

Предмет исследования – взаимосвязь конфликтного поведения и само-

оценки продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования – существует взаимосвязь конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Задачи исследования:

1) проанализировать литературу по проблеме конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов;

2) изучить конфликтное поведение и самооценку продавцов-консультантов;

3) определить характер взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы математической статистики.

База исследования: магазин «Calzedonia» / «Кальцедония», г. Благовещенск.

Выборка: 25 человек в возрасте от 20 до 30 лет.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ И САМООЦЕНКИ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

1.1 Понятие конфликтного поведения в психологии

Изучение конфликтного поведения связано с работами З. Фрейда, который создал одну из первых концепций конфликтного поведения. З. Фрейд описывает в своих работах, прежде всего, внутриличностные или «психологические» конфликты между слоями личности. «Конфликт, вызываемый неосознаваемыми внутренними импульсами либидо и импульсивными импульсами, составляет внутреннюю сторону жизни индивида» [12]. Этот конфликт сил побуждения и сил сдерживания определяет динамику и развитие личности. Они появляются в детстве и пронизывают всю человеческую жизнь, оказывая влияние на поведение человека, в том числе являются причиной межличностных конфликтов. Можно сказать, что постфрейдистские концепции оспаривали те или иные положения учения З. Фрейда, но ведущую роль все они отводят взаимодействию между инстинктами, мотивами, влечениями, которые конкурируют друг с другом за главенство в регуляции конфликтного поведения человека на разных возрастных этапах.

В рамках психодинамического подхода выделяют внутренние детерминанты конфликтного поведения личности. Конфликтное поведение занимает важное место в исследованиях и теории Э. Эриксона, который рассматривает конфликтное поведение как движущую силу адаптации, обусловленную индивидуальным развитием человека [15]. Д.К. Захаров замечает, что конфликтное поведение становится важнейшим моментом развития личности, суть которого заключается не в избегании конфликтов, а в адекватном, конструктивном их разрешении [16].

К диспозиционному подходу относят когнитивное направление в изучении конфликтов. Детерминантой конфликтного поведения человека в этом направлении выступают когнитивные процессы. Теория поля К. Левина, позволяющая понимать под конфликтным поведением противовес между собствен-

ными потребностями человека и вынуждающими внешними силами, нашла свое отражение в теориях когнитивного соответствия: структурного баланса Ф. Хайдера, теории когнитивного диссонанса Л. Фестингера, теории конгруэнтности Ч. Осгуда. Эти теории предлагают процедуру познания окружающего мира, которое включает в себя восприятие какой-либо информации и её «переработку». Этот подход в психологии позволил описывать конфликтное поведение и конфликты в новом когнитивном пространстве. Отсутствие же в них категорий мотивации и эмоций, по мнению Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, Л.А. Петровской, не позволило объединить когнитивную активность и конфликтное поведение человека в этих теориях [15].

Ситуационный подход наиболее полно и содержательно рассматривается в литературе. Родоначальником ситуационного подхода и целостного рассмотрения ситуации в психологии считается Курт Левин [17]. К. Томас писал, что понять конфликтное поведение можно только тогда, когда исследователь знает, какое субъективное значение имеет сама ситуация для субъекта. В ситуационном подходе (Левин К., Томас К.) сложилось представление о конфликтном поведении как об определенном типе ситуации взаимодействия субъектов. Ситуационный подход делает упор на анализ отдельных стратегий, прямо не связанных с личностью. Это позволяет учитывать легкость изменения конфликтного поведения в зависимости от ситуации и, в большей степени, акцентировать внимание на адекватности и эффективности той или иной тактики и стратегии, возможности их коррекции

В работах Л.И. Божович, Л. С. Славиной, Б.С. Волкова, В.И. Илийчука конфликтное поведение рассматривается как результат внутренних и внешних противоречий между обществом, микросредой и самим человеком. Это результат внутренних и внешних противоречий между потребностью в самоутверждении и возможностью ее удовлетворения, между самооценкой и оценкой группы, между требованиями группы и собственными установками и убеждениями, то есть конфликтное поведение выступает как склонность человека к конфликту при взаимодействии личностных факторов и факторов внешней сре-

ды [5].

Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта. Поскольку действия оппонентов в большой степени влияют друг на друга, вытекают из предыдущих действий другого, т.е. взаимообуславливаются, то в любом конфликте они приобретают характер взаимодействия.

Конфликтное поведение включает в себя понятие конфликтности личности, классификацию типологических особенностей конфликтной личности, модели поведения в конфликте, использование определенных стратегий и тактик поведения в конфликте.

Особую роль в изучении конфликтного поведения отводится понятию «конфликтность». В литературе имеются различные определения понятия «конфликтность». Но все они сходятся в одном: конфликтность – это свойство личности, отражающее способность вступать в конфликт. Например, Д. Шеффер определяет конфликтность как сложное личностное качество, включающее в себя обидчивость, вспыльчивость (гневливость), подозрительность [7].

В.И. Курбатов утверждает, что конфликтность – это интегральное свойство личности, которое отражает частоту ее вступления в межличностные конфликты. Это готовность личности к конфликтам, степень ее вовлеченности в развитие конфликтов [13] Конфликтность личности может быть внутренней (зависит от личного отношения человека к окружающему миру), либо внешней (которая навязывается человеку внешним миром).

Конфликтность определяется как перманентная черта личности, которая аккумулируется ее природными задатками и социальным опытом. Такое определение можно найти в работах В.И. Илийчука, Л.О. Петровской, В.И. Ващенко [2].

В качестве основы конфликтности выступает неадекватность сформировавшихся представлений о других, завышенная самооценка, которая не отвечает реальным возможностям человека, тенденция к самоутверждению за счет других. В этом случае возможно возникновение стойкой ориентации на преимущественное восприятие негативных качеств окружающих, преобладание в отношениях негативных оценок.

Конфликтность предусматривает определенный уровень психической напряженности. Он может быть разным для разных людей, что связано с уровнем психологической устойчивости человека. Психически стойкие и психически нестойкие люди в сложных ситуациях ведут себя по-разному. У психически неустойчивых подростков отсутствуют эффективные способы преодоления преград, поэтому иногда наблюдается явление самоиндукции негативного эмоционального напряжения: дезорганизованное поведение усиливает стрессовое состояние, которое еще больше дезорганизует поведение, что ведет к возникновению «волны дезорганизации» [19].

Компоненты конфликтности, таким образом, будут иметь следующий вид:

- 1) эмоциональный компонент (состояние личности в ситуации межличностного взаимодействия, неумение управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях);
- 2) волевой компонент (неспособность личности к сознательной мобилизации сил и самоконтролю);
- 3) познавательный компонент (включает уровень восприятия провокационных действий оппонента, субъективность, неумение анализировать и прогнозировать ситуацию);
- 4) мотивационный компонент (отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые не благоприятствуют адекватному поведению в конфликте и решению проблемы);
- 5) психомоторный компонент (неумение владеть своим телом, управлять жестикомикой и мимикой).

Конфликтность является интегральным свойством личности, отражающим частоту вступления ею в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации. Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных. Уровень притязаний влияет на определение идеальной перспективной цели, на выбор цели очередного действия, и, наконец, на желаемый уровень самооценки личности. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих, заниженная – имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, избегание ответственности и т. п.

В своих исследованиях группа отечественных психологов В.П. Захаров, Н.М. Коряк, Ф.М. Бородкин, Ю.А. Симоненко определяют характерологические признаки типов конфликтной личности:

1) демонстративный тип личности отличается склонностью к эгоцентричности, зависимостью от мнения окружающих, самолюбованием, отсутствием рационального поведения, ситуативным планированием деятельности. Конфликтного взаимодействия не избегает, предпочитает вступать в поверхностные конфликты;

2) ригидный тип отличается подозрительностью, мнительностью прямолинейностью, чувствительностью, отсутствием гибкости и самокритичности, склонности к анализу своего поведения, и окружающей обстановки обладает завышенной самооценкой. Для этого типа конфликтной личности необходимо постоянное подтверждение собственной значимости;

3) неуправляемый тип отличается высоким уровнем притязания, импульсивностью, непредсказуемым поведением, отсутствием самоконтроля, и самокритичности, и принятия социальных норм, склонен обвинять окружающих в своих неудачах;

4) сверхточный тип отличается высокой тревожностью, эмоциональной сдержанностью, фиксируется на деталях, не склонен к анализу взаимоотноше-

ний в группе, подвержен мнению окружающих, и влиянию психосоматических заболеваний;

5) «бесконфликтный» тип отличается противоречивостью внутреннего мира, зависимостью от мнения окружающих, непоследовательностью в поведении, слабостью эмоционально-волевой регуляции деятельности, ориентацией на кратковременный успех, излишней склонностью к компромиссу, фиксацией на причинах своих неудач, не склонен к самоанализу.

Представленные характеристики типов (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный») встречаются наиболее часто.

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую [3]. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения:

1) конструктивная модель поведения определяется следующими поведенческими характеристиками личности: стремится уладить конфликт; нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна;

2) деструктивная модель поведения: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения;

3) конформистская модель поведения: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов.

Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Иначе гово-

ря, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком. Но конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

В структуру конфликтного поведения входят стратегии поведения в конфликте. Наиболее полно описанием стратегий поведения в конфликте занимались К. Томас и Р. Килменн. В своем подходе к изучению конфликтных явлений они делают акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах его изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов» они подчеркивают, что этот термин подразумевает, что конфликты можно и необходимо разрешать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают вместе в полной гармонии.

Согласно теории стратегий поведения К. Томаса, конфликтное поведение выстраивается в пространстве, заданном системой координат, интерпретируемой следующим образом:

- 1) по вертикальной оси указывается степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов, представляемая как важность результатов;
- 2) по горизонтальной оси – степень уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров, представляемая как важность отношений.

Таким образом, минимальная (нулевая) заинтересованность по обеим осям в точке пересечения образует стратегию избегания (ухода); максимальная по вертикальной оси образует соперничество; по горизонтальной – приспособление; сочетание максимальной заинтересованности по обеим осям обеспечивает сотрудничество; и срединное положение соответствует компромиссу.

Соответственно этим двум измерениям К. Томас выделяет следующие стратегии решения конфликтов [16]:

- 1) соперничество (конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликт-

ной ситуации. Один из участников конфликта стремится к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов, игнорирование интересов остальных участников. Эта стратегия не приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его;

2) приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого; означает, что один из участников конфликта действует совместно с другой стороной, но не пытается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Томас и Килменн считают, что иногда это – единственный способ разрешения конфликта, так как к моменту его возникновения нужды другого человека могут оказаться более жизненно важными, или его переживания – более сильными;

3) компромисс находится в середине сетки Томаса-Килменна. Суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же, но знают, что одновременные желания невыполнимы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон. Стиль компромисса требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник их чего-то добился, помня при этом, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены;

4) стратегия уклонения реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у нее нет нужды отстаивать свои права, или же сторона ни с кем не сотрудничает для выработки решения и невовлеченность в него не отражается на развитии конфликта либо просто сторона не желает тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также использовать в тех случаях, ко-

гда одна из сторон обладает большой властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее, или это не те взаимоотношения, которые вам необходимо поддерживать;

5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересам обеих сторон. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше [17]. Сотрудничество – наиболее трудная стратегия, но вместе с тем она наиболее эффективна при разрешении конфликтных ситуаций. Преимущество ее в том, что вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнеров. Она означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. Установлено, что там, где выигрывают обе стороны, они более склонны исполнять принятые решения, поскольку они приемлемы для них, и обе стороны принимали участие во всем процессе разрешения конфликта.

Стратегии реализуются через различные тактики. Стратегии и тактики различаются между собой по степени обобщенности. Стратегия – это набор макро-целей. Тактики-средства достижения этих целей. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. Так, например, угроза, обычно рассматриваемая как деструктивная и недоброжелательная тактика, может быть использована в случае неготовности или неспособности одной из сторон уступить далее определенных пределов [8].

Выбор той или иной стратегии поведения в конфликте и выбор способа завершения конфликта зависит от того, как стороны оценивают возможность достижения согласия и того, чем они рискуют в случае, если соглашение не будет достигнуто, другими словами, насколько это соглашение важно для каждой из сторон. Представление сторон о возможности соглашения во многом опре-

деляется их способностью и готовностью избрать проблемно-ориентированный метод решения проблем и выработки взаимоприемлемого интегративного соглашения.

Таким образом, конфликтное поведение определяется психологическими особенностями индивида, его характеристиками как субъекта конфликтного взаимодействия, такими как конфликтность, осуществление той или иной модели конфликтного поведения, использование определенных стратегий поведения в конфликте.

1.2 Психологическая характеристика деятельности продавцов-консультантов

Специфика деятельности продавца-консультанта наряду с другими профессиями типа «Человек-человек» (Климов Е.А.), заключается в том, что в процессе труда продавец-консультант выступает инициатором установления взаимоотношений с людьми. То есть продуктом его труда является не материальная вещь, а определенная ситуация взаимодействия [3].

Выполнение продавцом-консультантом своих профессиональных задач обеспечивается самыми различными психическими структурами личности, каждый вид деятельности предъявляет специфические требования к их сочетанию [15]. Профессиональная деятельность продавца-консультанта, предъявляет достаточно высокие специфические требования к личностной, мотивационной, познавательной сферам индивидуальных характеристик человека.

Рассмотрим различные подходы к определению психологических и личностных особенностей, которыми должен обладать продавец-консультант, осуществляющий профессиональную деятельность в системе «человек-человек» [13].

Выполнение продавцом-консультантом профессиональных функций обеспечивается самыми различными психическими структурами личности, каждый вид деятельности предъявляет специфические требования к их сочетанию [15].

Н.С. Пряжников отмечает важную роль, которую в эффективности про-

фессиональной деятельности типа «человек-человек» играет волевая регуляция поведения. Она характеризуется «состоянием оптимальной мобилизованности личности, потребного режима активности, концентрацией этой активности в необходимом направлении» [47]. Главную психологическую функцию воли составляет усиление мотивации и совершенствование на этой основе регуляции действий. Этим волевые действия отличаются от импульсивных, совершаемых непроизвольно и недостаточно контролируемых сознанием.

В целом профессиональная деятельность продавца-консультанта сводится к взаимодействию между людьми, поэтому важными являются две группы качеств: связанные с организацией взаимодействия, умением устанавливать и поддерживать контакты, а с другой стороны – знание предмета общения. Для продавцов-консультантов этим предметом выступает товар, особенности, специфику и свойства которого продавец должен досконально знать и уметь донести до покупателя, при этом способствуя продаже товара.

Субъект должен уметь осуществлять полезные действия по обслуживанию различных потребностей людей (материальных, социальных, духовных).

Исполнительско-двигательная сторона труда имеет следующие особенности: приоритетными являются речевые действия, важны также выразительные движения (мимика, пантомимика) и выразительные свойства внешности (в частности одежды), точность и координация рабочих движений.

Особенности познавательной деятельности определяются сложностью, непостоянностью и частой сменяемостью объектов, нечеткостью границ, разделяющих социальные явления.

Специфическими характеристиками для работы с людьми являются:

1) устная речь: четкость, раздельность, удобный для слушателя темп, связность, ясность, понятность содержания высказываний;

2) умение слушать (владение техниками слушания) наблюдательность к проявлениям чувств, ума и характера человека, к его поведению;

3) способность сопереживать (наличие эмпатии). В области эмоций необходимо иметь способность переживать события каждый раз заново и переда-

вать партнерам свое отношение к ним (повторять информацию много раз без утраты полноты переживаний и яркости описаний):

- наблюдательность, отзывчивость, доброжелательность, готовность бескорыстно прийти на помощь, терпение и снисходительность.

- творческий склад ума, что подразумевает умение найти адекватное решение в нестандартной ситуации,

- особенности саморегуляции: постоянное совершенствование своих умений и навыков, включенность в происходящие события, обновление знаний о социальной ситуации; выдержка, способность сохранять хладнокровие. Умение соотносить свое поведение с моральными и юридическими нормами. Сочетание доброты с принципиальной требовательностью к себе и другим.

Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколова представляют состав коммуникативной компетентности. Требования, выдвигаемые к коммуникативной компетентности, предусматривают как устную, так и письменную формы коммуникации [15]. Каждая из этих основных способностей или умений анализируется, т.е. подразделяется на свои составляющие, и переводится на язык действия. Коммуникативная компетентность, по мнению указанных авторов – это также «готовность и способность к осуществлению успешной коммуникации» [17].

Первая существенная попытка сформулировать полный перечень знаний и личностных характеристик, соответствующих профессии продавца-консультанта была предпринята в 1957 г. Американской ассоциацией консультантов (АКМЕ). Обобщенный перечень требований к консультанту был разработан М. Кубром (Международная организация труда):

- 1) интеллектуальные способности: способность наблюдать, способность к синтезу и обобщению; творческое воображение, оригинальное мышление;

- 2) способность понимать людей и работать с ними: уважение к мнениям других людей, терпимость; легкость в установлении и поддержании контактов; способность предвосхищать и оценивать человеческие реакции; умение вести письменное и устное общение; способность убедить и создать мотивы для дей-

ствий;

3) интеллектуальная и эмоциональная зрелость: стабильность в поведении и действиях; способность противостоять давлению извне и справляться с неуверенностью; самоконтроль во всех ситуациях; гибкость и адаптируемость к меняющимся условиям;

4) личная напористость и инициатива: нужная степень самоуверенности; здоровое честолюбие; дух предпринимательства; мужество, инициатива и самообладание в действии;

5) этика и честность: искреннее желание помочь другим; исключительная честность; способность осознать границы собственной компетентности; способность признавать ошибки и извлекать уроки из неудач;

6) физическое и умственное здоровье: способность переносить специфические рабочие и бытовые нагрузки консультантов по вопросам управления.

Еще один подход, связанный с определением нормативных требований к профессии продавец-консультант зафиксирован в соответствующем профессиональном стандарте, выдержки из которого приведены в статье Г.Е. Барановой. Данный профессиональный стандарт нормирует содержание трудовой деятельности продавца-консультанта следующим образом: «продавец-консультант выступает в качестве посредника между производителями сложных видов товаров и населением» [17].

В своей профессиональной деятельности продавец-консультант также должен уделять внимание каждому из компонентов межличностных отношений:

1) когнитивный (знать всю информацию о предоставляемой услуге, наличие ее в данный момент, альтернативные варианты);

2) аффективный – эмоциональный контакт, эмоциональные переживания, впечатление от общения;

3) поведенческий непосредственно взаимодействие, конкретные действия в процессе.

К необходимым продавцу-консультанту качествам стандарт относит ком-

муникабельность, нервно-психическую устойчивость. «Для успешного выполнения работы продавец-консультант должен обладать хорошо развитыми коммуникативными качествами – умением легко вступать в контакт, выявлять пожелания покупателя, доходчиво объяснять, наглядно демонстрировать товар в действии. Необходимы высокая эмоциональная устойчивость, работоспособность, развитая оперативная память, высокая степень распределения и переключения внимания, хорошая ручная умелость.

В осуществлении клиент-центрированного подхода устанавливаются и поддерживаются доверительные взаимоотношения между клиентом и продавцом-консультантом [8]. В качестве основных критериев клиентоориентированного подхода выступают личностные качества, обуславливающие успешность деятельности продавца-консультанта, а именно: лаконичная, умеренно-экспрессивная, грамотная речь, развитый самоконтроль, высокая эмоциональная устойчивость, хорошая память, развитое воображение, способность концентрироваться. Дополнительно продавец-консультант должен быть доброжелательным, оперативным, коммуникабельным и стрессоустойчивым [10].

Например, В.А. Бодров [6], рассматривая специфические особенности профессиональной деятельности продавцов-консультантов, как представителей соционического типа профессий, выделяет следующие характерные особенности:

- 1) способность установить хорошие взаимоотношения с потребителем труда;
- 2) достижения и изменения потребителя труда после взаимодействия с профессионалом;
- 3) удовлетворенность потребителя труда своим взаимодействием с профессионалом.

Выделены качества, которые препятствуют успешной деятельности необщительность, инертность, низкая нервно-психическая устойчивость.

Успешные продавцы-консультанты знают психологические особенности клиентов, ориентируются на их потребности и интересы, владеют психологиче-

скими приемами, техниками и методами воздействия на покупателя.

Продавцы-консультанты имеют постоянные контакты с разными клиентами, что подразумевает постоянное общение взаимодействие, стрессовые ситуации, поэтому должны учитывать, что клиент обладает индивидуальными психологическими особенностями, индивидуальным пониманием жизненных проблем и воспринимает услугу через призму личных характеристик. В связи с этим продавец-консультант должен обладать стрессоустойчивостью, коммуникабельностью, способностью сглаживать конфликтные ситуации, и в связи с этим иметь внутреннюю мотивацию, направленную на желание работника взаимодействовать с клиентом, оказывать ему помощь при оказании той или иной услуги.

Кроме того, продавец-консультант должен быть уверенным в себе и в товаре, который реализует, обязан владеть полной информацией о предоставляемом клиенту товаре, должен владеть техниками убеждения, быть открытым и готовым помочь клиенту, а также быстро адаптироваться в непредвиденной ситуации [10].

А.И. Пригожин отмечает, что личностные качества в работе продавца-консультанта имеют огромное значение, в первую очередь «такие универсальные человеческие качества, которые необходимы на любой работе (обязательность, моральные нормы, активность и т.д.). Но в работе консультанта по управлению особая необходимость в коммуникабельности, способности к лидерству, убеждению, терпимости в отношениях с клиентурой». Более того, он отмечает, что со временем, по мере накопления опыта консультанта, именно эти качества формируют особые умения, которые необходимы в работе консультанта по управлению. Это и умение устанавливать доверительные отношения, и гибкая реактивность (как умение ориентироваться в различных по типам и состояниям организациях не теряя линии консультативного процесса), и умение преодолевать агрессию и избегать стрессов в напряженных точках процесса, а также умение интуитивно восполнять ограниченность одних ресурсов – другими.

К важным личностным чертам продавца-консультанта относятся такие характеристики, как уравновешенность, сдержанность, упорство и настойчивость в достижении поставленных целей, умение убеждать. Такие люди, как правило, смелые, решительные, не теряются при столкновениях с неожиданными ситуациями, верят в себя и свои возможности. У них отсутствуют трудности в общении, они достаточно легко вступают в контакты, способны к проявлению лидерских качеств, могут выдерживать эмоциональные нагрузки при работе с людьми. Не менее важными являются такие характеристики, как высокая активность, работоспособность, целеустремленность, выдержка, продавец-консультант должен обладать определенной степенью доминантности, чтобы в нужный момент взять инициативу на себя, принять ответственное решение. Для продавца-консультанта важно иметь развитую память и логическое мышление. Ему приходится работать с большим количеством клиентов, держать в уме огромное количество информации о покупателях, о товарах и услугах. А для этого важно уметь классифицировать и структурировать имеющуюся информацию, делать нужные выводы, обобщать и классифицировать [8].

Продавцу-консультанту необходимо обращать немало внимания на свой внешний вид, особенности речи, поведения или следить за вербальными и невербальными проявлениями. Причем внешний вид и манера жестикуляции должны контролироваться им особенно тщательно. Иными словами, более успешное осуществление деятельности требует наличия у продавца-консультанта достаточно высокого уровня самоконтроля.

Одним из личностных качеств, оказывающих влияние на успешность профессиональной деятельности, в том числе продавцов-консультантов, исследователи называют эмоциональный интеллект [2]. Он не содержит в себе элементов представлений о себе и оценки других людей, однако направлен на познание и использование собственных эмоциональных состояний и эмоций других людей для решения задач регуляции поведения. Можно также добавить, что эмоциональный интеллект является основой эмоциональной саморегуляции, являющейся, несомненно, важным профессиональным качеством.

Специфической чертой деятельности продавца-консультанта является то, что потребитель труда выступает как полноправный участник процесса деятельности. Поэтому потребитель труда оценивает не только результат, но и сам процесс деятельности. Более того, потребитель выступает главным источником информации об эффективности деятельности профессионала.

С представителями профессии продавца-консультанта потребители взаимодействуют достаточно часто, сами вовлечены в различные трудовые ситуации, являются в большинстве случаев их инициаторами. Отношение к окружающим в сфере обслуживания строится на мотивации работника, его заинтересованности в оказании услуги, его профессиональная компетентность в данной области.

Р. Макмарри называет и пять дополнительных черт продавцов экстра-класса: «Большая энергичность, полная уверенность в себе, постоянная жажда денег, отработанность профессиональных приемов и восприятие любого возражения, сопротивления или препятствия как вызова себе». С другой стороны, по Р. Макмарри, продавца должны характеризовать терпение и выдержка. Невозможно представить себе успешного торгового представителя, который легко выходит из себя, теряет самоконтроль.

Один из самых кратких наборов желательных черт предлагают американские психологи Д. Майер и Х.М. Гринберг. Они пришли к выводу, что настоящему полезный продавец должен обладать как минимум двумя основными качествами: «1) чувством эмпатии, т.е. способностью проникнуться чувствами клиента, и 2) самолюбивой целеустремленностью, мощной личной потребностью в совершении продажи» [21].

Продавец-консультант может чувствовать и понимать других людей, даже не соглашаясь с ними внутри. Честолюбие – как потребность совершить продажу главным образом на основе внутренних побуждений, а не из-за того, что за это заплатят. Д. Майер и Х.М. Гринберг утверждают, что, когда претендент имеет высокие показатели по этим двум параметрам, он добьется успеха в продаже чего угодно.

Можно сказать, что продавец-консультант не просто осуществляет продажу той или иной продукции, он также помогает покупателю сделать правильный выбор, консультирует его. В целом взаимодействие продавцов-консультантов и покупателей носит кратковременный и случайный характер, поэтому здесь формальные отношения преобладают над личными. Такая ситуация характерна не только для торговли, но и для производственной сферы, а также любой сферы деятельности, где люди находятся в служебных отношениях.

Отличительной особенностью профессии продавца-консультанта – отсутствие стабильности. Однако подобная ситуация способна быстро измениться, то есть специфика трудовой деятельности продавца-консультанта предусматривает наличие у него такого качества, как умения быстро выходить из стрессовых ситуаций с минимальными энергетическими потерями [4]. Мак-Клелланд предположил, что люди, имеющие в структуре мотивационно-потребностной сферы доминирующую потребность в достижениях, работают усерднее, чем люди, не имеющие такой потребности. Они более оптимистично смотрят в будущее, полностью посвящают себя работе, доводя ее до логического завершения и получения заданного результата [6].

Продавец-консультант призван быть не только знатоком товара, но и специалистом в области эмоциональных отношений людей, должен знать психологические и социально-психологические особенности оптимального поведения партнеров при обслуживании для обеспечения оптимального взаимодействия, регулирования взаимоотношений и создания комфортных условий в процессе купли-продажи. Чем лучше продавец осведомлен о сути происходящего вокруг и о природе своих собственных эмоциональных реакций, тем скорее и легче у него развиваются навыки владения собой в любых обстоятельствах.

Профессию продавца-консультанта можно назвать достаточно стрессогенной, что определяется, с одной стороны, интенсивностью и продолжительностью ежедневного общения с большим количеством клиентов, высокой зависимостью количества продаж от рыночного спроса, товарных качеств продук-

ции, от маркетинговой кампании коммерческой организации, а с другой стороны – наличием у него навыков устанавливать контакты с любыми клиентами, в том числе и настроенными недоверчиво и отрицательно [44].

Современные тенденции развития торговли свидетельствуют о возрастании роли личных факторов в общении между продавцами и покупателями. Совмещение двух составляющих «продавец и консультант» предполагает, что одного знания о продукте недостаточно, необходимо понимать другого человека, видеть его потребности и управлять эмоциями и чувствами. Психологическим механизмом, определяющим характер поведения продавца и покупателя в ходе межличностного общения, выступают сформировавшиеся у них ранее установки и ценностные ориентации. В зависимости от них у каждого продавца и покупателя вырабатывается свой специфический способ включения в общение со своим партнером.

Надо отметить, что выделяются три группы эмоционального отношения человека к деятельности по обслуживанию: нейтральная, позитивная и негативная:

1) первая, нейтральная, группа включает людей, воспринимающих любую просьбу, обращенную к ним, с вниманием, а ее выполнение – как естественную необходимую деятельность по удовлетворению тех или иных потребностей другого человека;

2) вторая, позитивная, группа объединяет людей, которые в выполнение той или иной просьбы, т. е. в процесс деятельности по обслуживанию, вносят положительную эмоциональную окраску, выражающую высокую степень готовности, и получают удовлетворение от возможности и способности помочь другому человеку, быть полезным своим трудом;

3) третью, негативную, группу отличает иное отношение к человеку, обратившемуся за помощью в сферу обслуживания. При выполнении просьбы специалист своей профессиональной деятельностью и общением старается показать свое превосходство над человеком, обратившемся с просьбой оказать услугу или помочь сделать покупку. Он старается подчеркнуть зависимость

просящего или обслуживаемого, показать его некомпетентность и ограниченность. При этом он явно или скрытно получает удовольствие, унижая другого человека.

Таким образом, выполнение продавцом-консультантом своих профессиональных обязанностей связано с развитием психических особенностей, личностной, мотивационной, познавательной сферами, индивидуальными характеристиками, интеллектуальными способностями, определенными навыками, определяющими регуляцию поведения. Продавцы-консультанты должны учитывать, что клиент обладает индивидуальными психологическими особенностями, индивидуальным пониманием жизненных проблем и воспринимает услугу.

1.3 Роль самооценки в конфликтном поведении продавцов-консультантов

Важную роль в регуляции поведения, в том числе и конфликтного, играет самооценка продавца-консультанта. Самооценка отражает степень удовлетворенности или неудовлетворенности собой, уровень самоуважения, создает основу для восприятия собственного успеха и неуспеха, постановки целей определенного уровня, то есть уровня притязаний личности. Защитная функция самооценки, обеспечивая относительную стабильность и автономность (независимость) личности, может вести к искажению данных опыта и тем самым оказывать отрицательное влияние на развитие [24].

При исследовании самооценки принято выделять следующие особенности (параметры): уровень, адекватность, неадекватность (завышенная или заниженная самооценка), гибкость и другие [21].

В рамках деятельностного подхода, А.В. Захарова выделяет три вида самооценки по ее временной отнесенности к процессу деятельности: прогностическая осуществляет регуляцию активности личности на самом начальном этапе деятельности, корректирующая выполняет функцию контроля за ходом деятельности, ретроспективная используется субъектом на заключительном этапе деятельности для подведения ее итогов. Временная отнесенность содержания

самооценки определяет ее виды: самооценка функционирует как прогностическая, актуальная и ретроспективная [15].

Самооценка развитого индивида образуют сложную систему, определяющую характер самоотношения индивида и включающую общую самооценку, которая отражает уровень самоуважения, целостное принятие или непринятие себя, и парциальные, частные самооценки, характеризующие отношение к отдельным сторонам своей личности, поступкам, успешности отдельных видов деятельности.

Самооценка характеризует отношение личности к результатам сопоставления своих образов реального и идеального Я. Исследователи определяют самооценку как оценку личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. А.В. Петровский отмечает, что «самооценка есть результат своего рода проекции реального «Я» на «Я идеальное» [21].

Самооценка интерпретируется как личностное образование, принимающее непосредственное участие в регуляции поведения и деятельности человека, как автономная характеристика личности, ее центральный компонент, формирующийся при активном участии самой личности и отражающий своеобразие ее внутреннего мира. Т. Шибутани говорит о самооценке так: «Если личность – это организация ценностей, то ядром такого функционального единства является самооценка» [30].

Структура самооценки представлена когнитивным и эмоциональным и поведенческим компонентами. Первый отражает знания человека о себе, второй – его отношение к себе как меру удовлетворенности собой, поведенческий компонент, выражается в проявлении когнитивного и оценочного компонентов в поведении (в том числе в речи, в высказываниях о себе).

Характеристика самооценки основана на таких параметрах, как:

- 1) уровень самооценки (высокая, средняя, низкая);
- 2) соотношение с реальной успешностью в деятельности и общении (адекватная и неадекватная);
- 3) особенности строения (конфликтная и бесконфликтная). По характеру

временной отнесенности выделяются прогностическая, актуальная и ретроспективная самооценки.

Анализ самооценки как рефлексивной деятельности позволил выявить несколько ее функций:

1) прогностическую, которая является регулятором личностной активности, на любом этапе его деятельности;

2) корректирующую, которая в свою очередь осуществляет контроль и корректировку действий в осуществлении деятельности;

3) ретроспективную, которая определяет соотношение поставленных целей с итогом, выбранных стратегий достижения целей и результативностью деятельности [13].

Самооценка представляет собой непостоянный конструкт, она видоизменяется, обуславливаясь знанием личности о себе и ее мировоззрением. Самооценка является определяющим и направляющим фактором самоопределения индивида на всех этапах его развития, включаясь во все сферы жизнедеятельности, в том числе и профессиональную. В работах отечественных ученых-психологов, таких как С.Л. Рубинштейн, Л.Н. Корнеева, А.Р. Фонарев, самооценка является определяющим условием успешности профессиональной деятельности. Способность к адекватному оцениванию своих возможностей способствует в определении своего места в жизни, достижению намеченных планов, выстраивании межличностных отношений.

Самооценка является немаловажным фактором профессиональной деятельности продавца-консультанта, который определяет степень расхождения между уровнем его притязаний и реальным уровнем деятельности, точность постановки целей, способствует адекватному эмоциональному реагированию на различные факторы профессиональной деятельности. Различные крайне неблагоприятные формы сформированной самооценки влияют на эффективность профессиональной деятельности и взаимодействие продавца-консультанта с окружающими:

1) при завышенной самооценке – постановка целей, которые не соответ-

ствуют объективным возможностям продавца-консультанта, излишняя ориентированность на успех приводит к некорректной оценке своих возможностей, пренебрежению к выполняемым профессиональным обязанностям. Завышенная самооценка способствует постановке целей, не соответствующих возможностям профессионала: он ориентирован на успех, пренебрегает необходимой информацией, не прилагает больших усилий для достижения своих целей. В рамках межличностного взаимодействия завышенная самооценка приводит к повышению конкурентности в коллективе, что может в свою очередь привести к формированию неблагоприятного психологического климата в организации в целом. Завышенная самооценка для продавца-консультанта определяется склонностью переоценивать себя, может привести к конфликту с клиентом. Она порождает такие качества, как обидчивость, подозрительность и даже агрессивность;

2) при заниженной самооценке продавец-консультант будет стремиться к избеганию ответственности, ставить слишком легкие задачи, которые не будут способствовать профессиональному и личностному саморазвитию. При такой самооценке склонность к вступлению в конфликтное взаимодействие достаточно низкая. Заниженная самооценка продавца-консультанта, может сформировать чувство неуверенности, тревожности, привести к безынициативности;

3) при неадекватной самооценке продавец-консультант не сможет в полной мере реализовать свои возможности в профессиональной деятельности. Неадекватная самооценка не позволяет профессионалу полностью реализовать свои возможности в профессиональной деятельности. При неадекватной самооценке вероятность возникновения межличностных конфликтов значительно возрастает, что осложняет не только межличностные отношения, но и осуществление профессиональной деятельности.

Человеческая жизнь не может существовать без каких-либо идей, жизненных позиций, целей и мировоззрений. Однако, в виду их несовпадения, между отдельными личностями или группами людей могут возникать противоречия, ведущие к различным последствиям. Одним из таких последствий, мо-

жет выступать конфликт. А.И. Шипилов и А.Я. Анцупов считают, что каждая конфликтная ситуация имеет объективное содержание и субъективное значение [2].

Конфликтные ситуации в сфере торгового общения возникают довольно часто. Причины возникновения конфликтных ситуаций, быть вызваны эмоциональным состоянием, как клиента, так и продавца-консультанта, личностными особенностями участников конфликта, стечением обстоятельств. Возникающие конфликты в сфере торговли необходимо оперативно и умело разрешать, пресекать их в самом начале. Для этого следует, прежде всего, устранить психологический барьер с конфликтующим клиентом и тем самым достичь взаимопонимания. В этом случае не последнюю роль играет позиция продавцов-консультантов, их отношение к конфликту и умение выйти из него. При изучении делового общения необходимо выделить те факторы, которые могут вызывать затруднения и приводить к конфликтам. Любое непонимание, а тем более конфликт может расцениваться как некомпетентность специалиста работающего в сфере «человек-человек».

Продавец-консультант в своей профессиональной деятельности должен обладать определенной дальновидностью, которая в торговой сфере является ведущим фактором во взаимодействии с клиентом, способствующим избеганию конфликтных ситуаций.

Содержание конфликтной ситуации в сфере торговли определяется следующими компонентами:

1) участники конфликта, являющиеся субъектами конфликтного взаимодействия, могут характеризоваться разной силой вовлеченности и влияния на ход конфликтного взаимодействия;

2) предмет конфликта является определенной основой развития конфликтной ситуации, независимо от того является ли он реально существующим, или это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это противоречие, из-за которого и ради которого стороны вступают в противоборство;

3) объект конфликта. Объектом конфликта может быть материальная, социальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента;

4) микро- и макросреда – условия, в которых действуют участники. Микросреда – ближайшее окружение сторон. Макросреда – социальные группы, представителем которых является сторона и качества которые она унаследовала;

5) субъективные составляющие конфликта (устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также их восприятие конфликтной ситуации, т.е. те информационные модели конфликта, которые имеются у каждой из сторон и в соответствии с которыми оппоненты организуют свое поведение в конфликте);

6) мотивы сторон – это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

В аспекте конфликтологии целесообразной представляется классификация, выделяющая следующие группы основных причин конфликтов в сфере торговли:

1) различная направленность интересов и целей, мотивов деятельности, которая определяется заложенными противоречиями личности в целом;

2) различия в представлениях и ценностях. Часто возникают конфликтные ситуации, когда покупатели неверно истолковывают правило для продавцов-консультантов: «Покупатель всегда прав», считая, что таким образом с продавцами-консультантами можно обращаться как угодно: переходить на личности, грубить, делать недопустимые замечания и даже использовать в разговоре ненормативную лексику;

3) экзистенциальный опыт субъектов конфликтного взаимодействия. Отсутствие идентичности порождает возникновение барьеров в межличностном взаимодействии;

4) индивидуально-типологические характеристики субъектов конфликт-

ного взаимодействия. В данном случае влияют как внутренние особенности индивидов, так и внешние факторы, на которые они будут реагировать. Например, воздействие пространственной среды оказывает определенное влияние на особенности взаимодействия в сфере торговли. Воздействие шумовых помех, информационных потоков создают определенное негативное поле, в котором возникает риск возникновения конфликтных ситуаций. Воздействие осуществляется как на вербальном, так и невербальном уровнях. Также необходимо отметить влияние ситуативных поведенческих характеристик влияющих на общение, которое может привести к конфликтному взаимодействию. Например, настроение продавца-консультанта определяет особенности взаимодействия с клиентом в конкретной ситуации. В случае возникновения конфликта у продавца накапливается напряженность, которая при последующем вступлении во взаимодействие может проявиться. Причиной возникновения конфликтности продавцов-консультантов могут быть психологический климат организации, стиль руководства, межличностные отношения, индивидуальные характеристики характера и темперамента.

В соответствии с этапами развития конфликта можно следующие его особенности в сфере торговли:

1) предконфликтная ситуация. Период возникновения противоречий и назревания конфликтной ситуации, на котором клиент сталкивается с несоответствием ожиданий, и обострением неприязни к продавцу-консультанту;

2) инцидент. Конкретная ситуация, дающая начало открытому конфликтному взаимодействию. В данном случае в качестве инцидента может выступить вербальное и невербальное воздействие, внешний вид продавца-консультанта, пространственная среда;

3) эскалация конфликта. Обострение противоречий, которое выражается в открытом убеждении оппонента в правильности своей точки зрения. В данном случае очень важно для продавца-консультанта правильно оценить реальные возможности, и не допустить возникновения данной стадии конфликтного взаимодействия;

4) завершение конфликта. Влияние стиля конфликтного взаимодействия обуславливает решение конфликтной ситуации. В данном случае личностные качества продавца-консультанта (стиль конфликтного поведения, самооценка) оказывают решающую роль в завершении конфликта;

5) послеконфликтный период. Действия продавца-консультанта на предыдущем этапе определяют возможность последующего взаимодействия с клиентом.

Продавец-консультант должен обладать способностью к психологическому анализу состояния клиента, в конкретной ситуации конфликтного взаимодействия. Как правило, в конфликте человек обычно находится в эмоциональном возбуждении, что вызывает одностороннее восприятие ситуации. В таком состоянии даже обычно сдержанные люди позволяют себе недостойные выпады в адрес работников, стараются их очернить и т. д. Покупатель перестает замечать что-либо хорошее в обслуживании, считая себя правым и обиженным. В разговоре с возбужденным клиентом продавцу-консультанту необходимо быть сдержанным и тактичным, чтобы не усугублять ситуацию. Основная задача продавца-консультанта в торговой сфере понизить недовольство клиента и наметить вектор решения его потребности. Для продавцов-консультантов важно знать особенности конфликтного взаимодействия и владеть стратегиями поведения в конфликте.

Выбор способа разрешения конфликта во многом определяется профессиональным мастерством продавца-консультанта. Самооценка продавца-консультанта в данном случае выступает в качестве фактора определяющего выбор той или иной стратегии поведения в конфликтной ситуации. Он обязан не допустить разрастания конфликта, уметь погасить его в самом начале.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации:

1) соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Иными словами клиенту пытаются очень активно доказать, что именно он виноват в сложившейся ситуации, это он неправильно сформулировал потребность или не понял сотрудника. Это распространенная страте-

гия. Это обусловлено тем, что в стрессовой ситуации автоматической реакцией любого человека является желание отстоять свою точку зрения и сохранить свое достоинство и чувство самоуважения. Уступить другому человеку, или признать свою ошибку трудно практически всем, многие вообще не умеют признавать свою вину. Так вот когда продавец-консультант начинает отстаивать свою точку зрения, конфликт лишь обостряется и уладить его все тяжелее;

2) уход от решения проблемы или избегание. Суть данной стратегии – это пассивная позиция, которая отличается нежеланием разрешить конфликтную ситуацию, стремление прервать общение с клиентом, отсутствие предложений по урегулированию ситуации. Как это выглядит на практике: клиент высказывает претензию, а сотрудник отвечает, что он не может ему помочь, не знает, кто может помочь, и узнавать не собирается. Клиент в этой ситуации чувствует, что он в тупике, что он не знает к кому обратиться, и что он должен сам искать себе решение. У клиента в такой ситуации возникает следующий печальный выбор: устроить такой скандал, чтобы на него все-таки обратили внимание, либо уйти и больше никогда не возвращаться в эту компанию. Оба эти варианта будут сопровождаться дурными отзывами о компании и ее сотрудниках.

Стратегии, которые уменьшают напряжение в конфликте и способствуют его позитивному разрешению:

1) компромисс. Суть данной стратегии состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Данная стратегия наиболее эффективна, когда конфликт еще не достиг своего максимума. Клиент готов пойти на уступки и расстаться с вами полюбовно. От сотрудника требуется вовлеченность, доброжелательность и стремление помочь клиенту. Такой стиль общения помогает клиенту почувствовать, что перед ним находится профессионал, который способен взять ситуацию под контроль и предложить все возможные варианты. Вероятность положительного исхода (то есть того, что клиент не будет о вас дурно говорить и у него возникнет желание посетить вас еще раз) в данной ситуации максимально высока;

2) приспособление или уступка. Эта стратегия чаще всего используется в

ситуация с очень сложными или эмоциональными клиентами, с которыми тяжело договориться о компромиссных условиях. Как правило, с ними она работает лучше всего и максимально быстро позволяет уладить все возникшие вопросы. Эта стратегия, как правило, позволяет быстрее всего уладить конфликт и восстановить отношения с клиентом, она все-таки не является основной, а ее скорее можно считать дополнением к стратегии «компромисс».

В.В. Козлов рассматривает интегративные психотехнологии как систему теорий, концепций, моделей, методов, умений и навыков, которые ведут человека к большей целостности, к меньшей конфликтности, раздробленности сознания, деятельности, поведения [6]. Аналогичную трактовку (в оппозиции Папушу М.) технологиям в приложении к человеку дает Л.А. Степанова: акмеологические технологии определяются как методы или способы личностно-профессионального развития личностных качеств профессионала влияющих на поведение в конфликте [17].

Сфера торговли является местом, где конфликтное взаимодействие невозможно избежать. Конфликтные ситуации обусловлены особенностью самой сферы торговли, где нет четких установок и правил регулирующих действия сторон конфликта. Поведение клиентов, не регламентируется определенным сводом правил и предписаний. Поэтому в профессиональной деятельности на продавцов-консультантов возлагается ответственность за разрешение конфликтных ситуаций. Самооценка влияет на особенности поведения в конфликте, определяет стратегии взаимодействия в конфликтном поведении.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ И САМООЦЕНКИ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

2.1 Организация и методы исследования

Целью исследования является изучение взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования – существует взаимосвязь конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Задачи исследования:

- 1) исследовать конфликтное поведение продавцов-консультантов;
- 2) исследовать самооценку продавцов-консультантов;
- 3) выявить характер взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов.

Исследование проводилось на базе магазина «Кальцедония» г. Благовещенска. В исследовании приняли участие 25 женщин. Возрастной состав выборки от 20 до 30 лет. Данная выборка была определена в связи с тем, что продавцы-консультанты в своей профессиональной деятельности очень часто сталкиваются с конфликтными ситуациями, изучение конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов имеет практическое значение, для построения эффективных стратегий продаж в магазинах.

Исследование взаимосвязи конфликтного поведения и типа самооценки продавцов-консультантов проводилось в несколько этапов:

1) на первом этапе были определены цель, задачи, гипотеза исследования, подобраны и обоснованы методики исследования самооценки (методика исследования самооценки Будасси С.А.) и конфликтного поведения (методики «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.) и «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)), сформирована выборка исследования;

2) на втором этапе было проведено эмпирическое исследование стратегий поведения в конфликте, конфликтности, и самооценки продавцов-консультан-

тов;

3) на третьем этапе был проведен количественный и качественный анализ полученных данных, предоставление в наглядном виде, математическая обработка с помощью статистического критерия.

Рассмотрим более подробно методики исследования.

1. «Методика исследования самооценки» С.А. Будасси.

Назначение методики – выявление количественного выражения уровня самооценки. Тест позволяет провести исследование самооценки личности, измеряемое количественно. В основе данной методики лежит способ ранжирования. Психодиагностика самосознания, самоотношения, самооценки направлена на изучение и оценку представления о себе. «Я-концепция», которая есть сумма «Я-реального» и «Я-идеального» важный фактор формирования, выбора того или иного типа поведения человека. Которое во многом определяет направление его деятельности, поступки, совершаемые во всех сферах жизни, при контактах с людьми. Анализ «Я-образа» позволяет выделить в нем два аспекта: знания о себе и самоотношение. В ходе жизни человек познает себя и накапливает о себе знания, эти знания составляют значительную часть его представлений о себе – его «Я-концепцию». Однако знания о себе самом, естественно, ему небезразличны: то, что в них раскрывается, оказывается объектом его эмоций, оценок, становится причиной его перманентного самоотношения. Не все реально постигаемое в себе самом и не все в самоотношении ясно осознанно. Некоторые аспекты «Я-образа» оказываются ускользающими от сознания, неосознанными, бессознательными. Данный тест позволяет их выявить.

По формуле Роджерса подсчитать коэффициент корреляции рангов:

$$r = 1 - \frac{6 \times S \times d^2}{(n^3 - n)}, \quad (1)$$

где d – разность номеров рангов,

n – число рассматриваемых свойств (20).

Показатели самооценки:

1) значение соответствует «+1» – выявленная самооценка является высо-

кой;

- 2) « -1» – самооценка является низкой;
- 3) в диапазоне « $-0,5 < r < +0,5$ » – адекватная самооценка.

2. «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.).

Опросник личностный, разработан К. Томасом и 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.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напряженность, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- 2) приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- 3) компромисс;
- 4) избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой про-

игрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше. В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

В тесте каждый из пяти перечисленных вариантов описывается двенадцатью суждениями о поведении человека в конфликтной ситуации. Методика состоит из 60 суждений, сгруппированных в 30 пар. Чтобы определить, к какому типу склоняется испытуемый, ему предлагается, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний, выбрать то из них, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

3. «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.).

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностным характеристикам. Методика состоит из 80 вопросов.

Включает следующие диагностические шкалы:

1) вспыльчивость – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (раздражение, гнев, грубость), пониженный самоконтроль поведения;

2) напористость: стремление атаковать, а не защищаться, захватывать инициативу, активно отстаивать свои взгляды, убеждения и интересы, настойчиво переубеждать других в своем мнении не считаясь с аргументами соперника;

3) обидчивость: повышенная чувствительность к действительной или мнимой несправедливости, к критике и замечаниям со стороны окружающих, к недостаточному вниманию и признанию личных заслуг и достижений;

4) неуступчивость: склонность категорично настаивать на собственной точке зрения или позиции, а также отстаивать свои интересы не считаясь с мнением окружающих и не идя ни на какие уступки;

5) бескомпромиссность: отсутствие стремления урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого, низкая мотивация к избеганию напряженности в отношениях и поиску среднего решения спорных вопросов, которое удовлетворило бы всех;

6) мстительность: склонность в ситуациях реальной или предполагаемой несправедливости, оскорбления, обиды и т.п. испытывать агрессивные, мстительные, разрушительные чувства по отношению к окружающим, желать им различных несчастий и стремиться к наказанию;

7) нетерпимость к мнению других: склонность игнорировать мнение других людей, не считаться и их советами и возражениями, принимать решение одному, чувствовать себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным;

8) подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред, сомнения в искренности и честности намерений большинства людей.

Обработка результатов осуществляется в соответствии с ключом.

Интегральные показатели:

1) сумма баллов по шкалам наступательности (напористости), неуступчивости дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта;

2) сумма баллов, набранная по шкалам нетерпимости к мнению других, мстительности, – показатель негативной агрессивности субъекта;

3) сумма баллов по шкалам бескомпромиссности, вспыльчивости, обидчивости, подозрительности обобщенный показатель конфликтности.

В связи с отсутствием количественных критериев интерпретации резуль-

татов тестирования были приняты следующие условные критерии оценок:

- 0 – 2 низкие значения;
- 3 – 4 пониженные значения;
- 5 – 6 средние значения;
- 7 – 8 повышенные значения;
- 9 – 10 высокие значения.

Показатели интегральных шкал также были приведены к 10-балльной системе оценок: показатели позитивной и негативной агрессивности субъекта делением суммарного показателя на 2, показатель конфликтности делением на 4.

Для проверки выдвинутой гипотезы исследования был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена – это количественная оценка связи между явлениями, используемая в непараметрических методах. Показатель показывает, как отличается полученная при наблюдении сумма квадратов разностей между рангами от случая отсутствия связи. Коэффициент корреляции рангов вычисляется по формуле (2):

$$D = 1 - \frac{6 \times \sum (D)^2}{n \times (n^2 - 1)}, \quad (2)$$

где n – количество ранжируемых признаков (показателей, испытуемых);

D – разность между рангами по двум переменным для каждого испытуемого;

$\sum (D)^2$ – сумма квадратов разностей рангов.

2.2 Анализ результатов исследования

Исследование самооценки продавцов-консультантов было проведено по методике С.А. Будасси, результаты представлены на рисунке 1.

Высокая самооценка была выявлена у 16 %, что характеризует испытуемых следующими качествами личности: достоинство, гордость, самолюбие – перерождаются в высокомерие, тщеславие, эгоцентризм, высоким уровнем притязаний, постановкой завышенных целей. Высокая самооценка связана с превышением своих возможностей и завышенным уровнем притязаний, что обуславливает самоуверенность и отказ себе в праве на ошибки. Развитие из-

лишней самоуверенности может выступать следствием соответствующего стиля семейного и общественного воспитания. Продавцы-консультанты с таким уровнем самооценки не склонны к самоанализу, что может стать причиной отсутствия самоконтроля, а это ведет к принятию ошибочных решений и осуществлению рискованных поступков. Дальнейшая утрата чувства необходимой осторожности отрицательно влияет на безопасность, надежность и эффективность всей жизнедеятельности. Отсутствие или недостаточная потребность в самосовершенствовании затрудняет включение их в процесс самовоспитания.

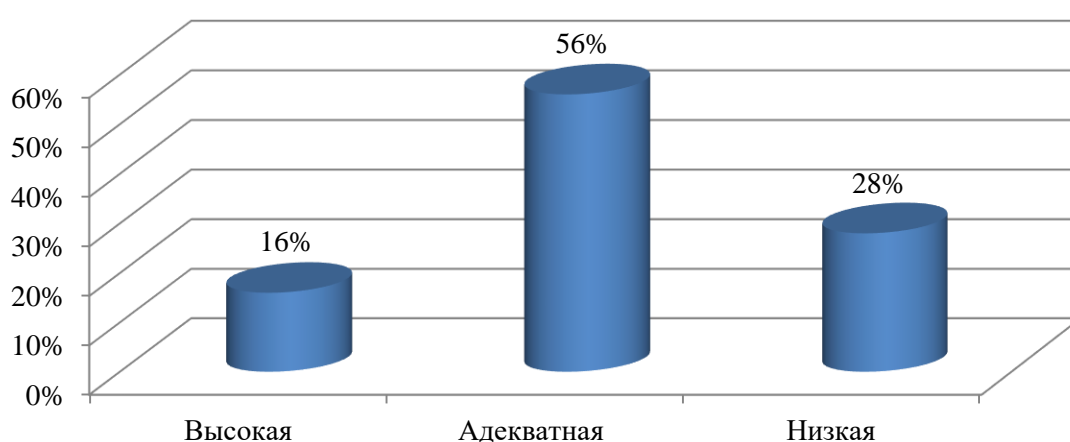


Рисунок 1 - Самооценка продавцов-консультантов по методике С.А. Будасси

У 28 % испытуемых выявлена низкая самооценка; для них характерна постановка заведомо низких целей, продавцы-консультанты с таким типом самооценки страдают от неуверенности. Низкая самооценка характеризуется неуверенностью в себе, своих силах, низким уровнем притязания, часто объективно такая самооценка может быть необоснованной, это является устойчивым качеством личности и ведет к формированию у человека таких черт, как смирение, пассивность, «комплекс неполноценности». Формирование низкой самооценки может быть связано с психологическими травмами в раннем детстве и подростковом возрасте. Проявление неуверенности в себе могут способствовать и некоторые субъективные факторы: тип высшей нервной деятельности, черты темперамента. Для продавца-консультанта это отражается и во внешнем виде голо-

ва втянута в плечи, походка нерешительная, он хмур, не улыбочив.

Адекватная самооценка выявлена у большинства испытуемых – у 56 %. Данный тип самооценки предполагает равное признание как своих достоинств, так и недостатков. В основе оптимальной самооценки, выражающейся через положительное свойство личности – уверенность, лежат необходимый опыт и соответствующие знания. Продавцы-консультанты, которые характеризуются уверенностью в себе, регулируют свой уровень притязаний и правильно относятся к своим возможным ошибкам. Продавца-консультанта с адекватной самооценкой отличают решительность, твердость, умение находить и принимать решения, последовательно их реализовывать, спокойно и конструктивно относиться к допущенным ошибкам, анализируя их причины, с тем, чтобы по возможности не повторить их вновь.

Таким образом, наиболее оптимальным типом самооценки для продавцов-консультантов является адекватная, специалисты с такой самооценкой будут нацелены на повышение своих результатов профессиональной деятельности, росту по карьерной лестнице, способствовать развитию и динамике коллектива, стремиться к повышению конкурентоспособности.

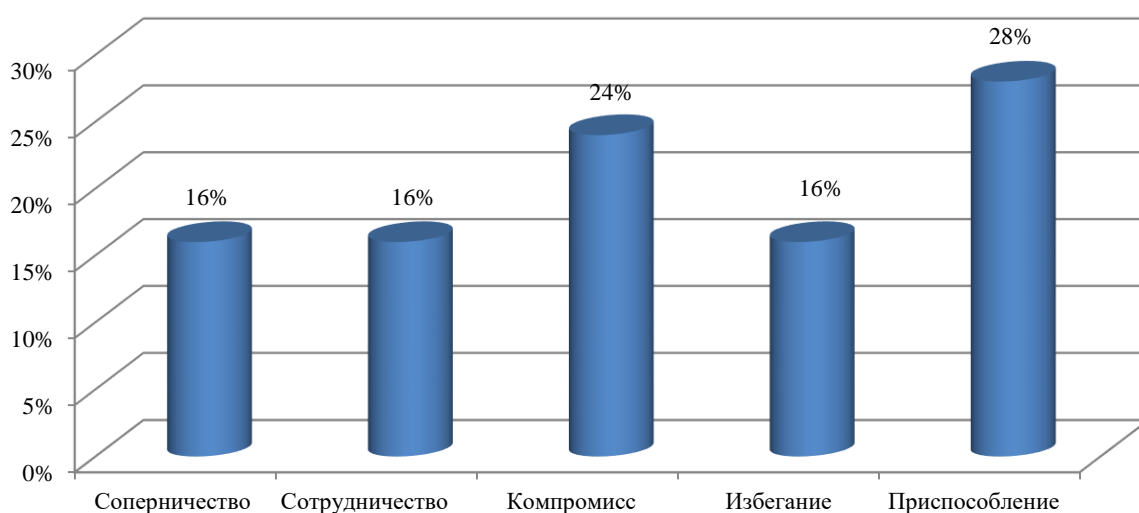


Рисунок 2 – Преобладающие стратегии поведения в конфликте продавцов-консультантов по методике «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

В целом по методике «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.) выявлено следующее. Для 28 % продавцов-консультантов наиболее характерной является стратегия «Приспособление», которая характеризуется тем, что люди, выбирающие в конфликтной ситуации стратегию приспособления, предпочитают не настаивать на своем мнении, а принять точку зрения партнера. Испытуемые с данной стратегией поведения в конфликте отличаются пассивностью (в конфликте занимают позицию ответчика), уступчивостью, уравновешенностью; такие качества, как вспыльчивость, неуступчивость и настойчивость у них слабо выражены, или не выражены вовсе. Для продавцов является стратегия «Приспособление», может быть также связана с родом профессиональной деятельности, в результате возникновения конфликтной ситуации продавец-консультант будет стремиться удовлетворить запросы клиента.

Второй по значимости является стратегия «Компромисс» – преобладает у 24 %, профессия продавца-консультанта обязывает урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. Испытуемые, использующие в конфликте стратегию компромисса, характеризуются как уравновешенные, спокойные, ответственные, серьезные и зрелые личностями. Они готовы пойти на уступки, пожертвовать своими интересами, но только в том случае, если это является взаимным. Они считают, что лучше в чем-то уступить, нежели упорно стоять на своем, что не приведет к положительному исходу. Это так же обусловлено спецификой взаимодействия между продавцом-консультантом и покупателем. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон. Данная стратегия требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник их чего-то добился, помня при этом, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены.

Стратегия «Сотрудничество» преобладает у 16 % испытуемых, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Люди, выбирающие стратегию сотрудничества, стре-

мятся удовлетворить свои интересы и потребности партнера, и при этом добиться положительного результата. Испытуемые, использующие данную стратегию поведения в конфликте, характеризуются как зрелые личности, отличающиеся высоким уровнем развития коммуникативных навыков, ответственностью, активностью, энергичностью.

У 16 % испытуемых выявлена стратегия «Избегание», для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Испытуемые, использующие данную стратегию поведения, характеризуются, как личности стремящиеся уйти от конфликта, отличающиеся робостью, пассивностью, застенчивостью, неуверенностью в себе, низким уровнем притязаний и т.д. Они стараются избегать конфликтных ситуаций, но если обстоятельства вынуждают, то в процессе конфликтного взаимодействия эти люди стараются занять пассивную позицию. Они предпочитают оставить конфликт неразрешенным, нежели выяснить причину его возникновения и устранить его.

«Соперничество» у 16 % респондентов данная стратегия выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Испытуемые, склонные к соперничеству, по своей сути, являются неуступчивыми людьми, которые не принимают мнения других людей. Они упорны, настойчиво добиваются своих целей и удовлетворения своих интересов в ущерб партнеру, всегда стоят на своем и считают свое мнение единственно верным. Такие люди не склонны приспосабливаться к другому человеку, скорее наоборот, склоняют партнера приспособиться под него, принять его точку зрения и отказаться от своей позиции. В основном, данная стратегия поведения в конфликтной ситуации присуща лицам мужского пола, однако и среди женщин данная форма часто встречается.

В ходе изучения стиля конфликтного поведения продавцов-консультантов по методике «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.) получены данные представленные на рисунке 3. Количество человек с каждым из типов самооценки было

принято за сто процентов.

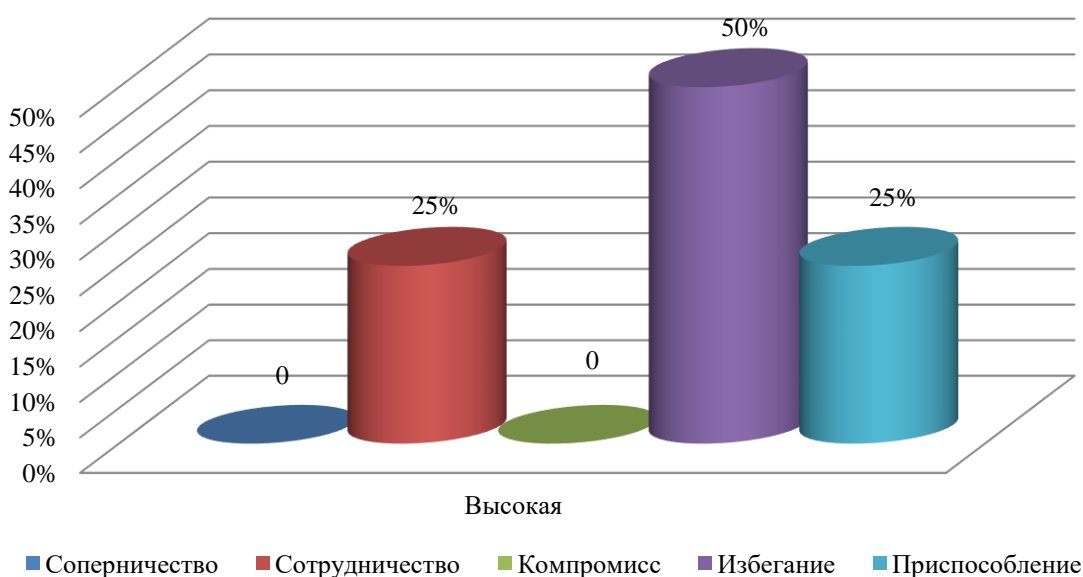


Рисунок 3 – Соотношение стратегий поведения при высокой самооценке продавцов-консультантов по методике «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

У 50 % продавцов-консультантов с высокой самооценкой выявлена стратегия «Избегание», это выражается в принятии пассивной позиции, которая отличается нежеланием разрешить конфликтную ситуацию, стремлением прервать общение с клиентом, отсутствие предложений по урегулированию ситуации. Это может быть связано с тем, что испытуемые с высокой самооценкой не склонны к самоанализу, что может стать причиной отсутствия самоконтроля, неумением анализировать сложившуюся ситуацию и нежеланием найти из нее выход. Применение стратегии «Избегание» продавцом-консультантом с высокой самооценкой может также свидетельствовать об отсутствии стремления к кооперации, и так как в данной ситуации продавец-консультант не разрешает собственных целей, предпочитают оставить конфликт неразрешенным, нежели выяснить причину его возникновения и устранить его.

Стратегию «Приспособление» используют 25 % продавцов-консультантов с высоким типом самооценки. Эта стратегия чаще всего используется в ситуа-

циях с очень сложными или эмоциональными клиентами, с которыми тяжело договориться о компромиссных условиях. Как правило, с ними она работает лучше всего и максимально быстро позволяет уладить все возникшие вопросы. Хотя эта стратегия, как правило, позволяет быстрее всего уладить конфликт и восстановить отношения с клиентом, она все-таки не является основной, а ее скорее можно считать дополнением к стратегии «компромисс».

Если сотрудник всегда предпочитает уступить клиенту, вероятно, у него есть страх перед общением, либо недостаточно убедительная речь. Данная стратегия является запасным вариантом, когда все методы переговоров исчерпаны.

Стратегия «Сотрудничество» выявлена у 25 % продавцов-консультантов с высоким типом самооценки. Конфронтация является необходимым условием выработки решения. Учитывая то, что при разрешении конфликта предполагается устранение причин, соответственно в случае возникновения конфликтной ситуации оптимальной является данная стратегия. При уклонении и приспособлении разрешение конфликта откладывается, а сам конфликт переходит в скрытую форму.

В некоторых случаях считается, что стратегия сотрудничество более продуктивна с точки зрения разрешения конфликта, чем сглаживание, избегание и даже компромисс, хотя данного утверждения придерживаются не все специалисты. Стратегия окончательного разрешения конфликта, суть которой состоит в поиске и устранении его причин в рамках добровольного сотрудничества сторон. Такая стратегия выгодна всем. Во-первых, она превращает оппонентов в партнеров. Во-вторых, проблема не загоняется вглубь, а перестает существовать вообще. В-третьих, приобретаемые сторонами выгоды превышают те, которые могли быть получены при любой другой стратегии. В основе этой стратегии лежит отношение к конфликту как к нормальному явлению.

Данная стратегия позволяет в условиях взаимоотношений между продавцом-консультантом и клиентом каждой из сторон достигнуть поставленных результатов.

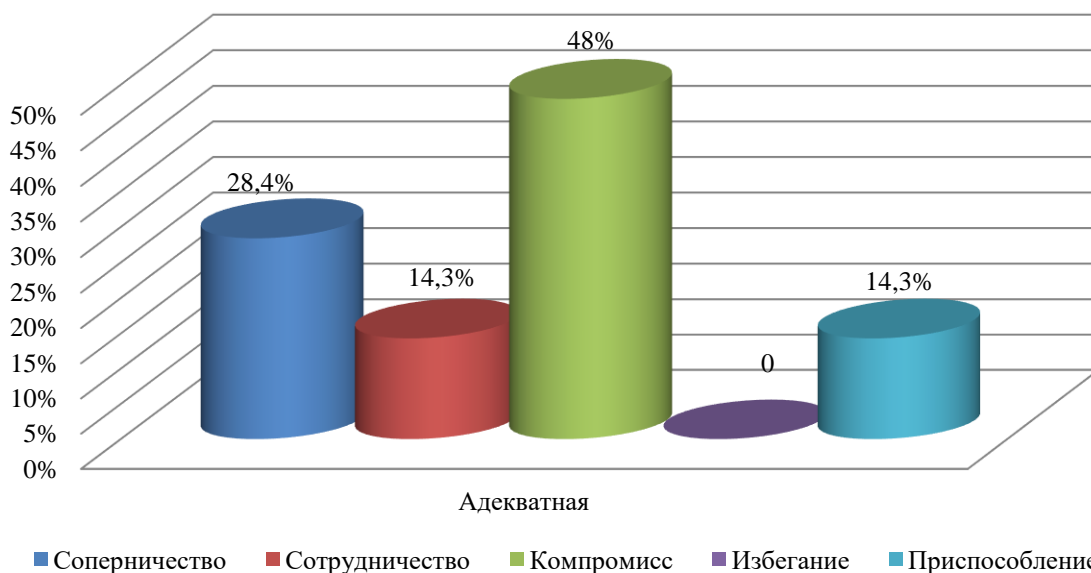


Рисунок 4 – Соотношение стратегий поведения при адекватной самооценке продавцов консультантов по методике «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

Стратегия «Сотрудничество» выявлена у 14,3 % продавцов консультантов с адекватным типом самооценки, Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации, как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи. Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен.

Также 28,4 % продавцов-консультантов с адекватным типом самооценки используют стратегию поведения «Соперничество». Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Иными словами клиенту пытаются очень активно доказать, что именно он виноват в сложившейся ситуации, это он неправильно сформулировал потребность или не понял

сотрудника. Это самая печальная и, к сожалению, самая распространенная стратегия. Это обусловлено тем, что в стрессовой ситуации автоматической реакцией любого человека является желание отстоять свою точку зрения и сохранить свое достоинство и чувство самоуважения. Уступить другому человеку, или признать свою ошибку трудно практически всем, многие вообще не умеют признавать свою вину. Так вот когда сотрудник начинает отстаивать свою точку зрения, конфликт лишь обостряется и уладить его все тяжелее.

Стратегия «Компромисс» была выявлена у 43 % испытуемых с адекватным типом самооценки. Суть данной стратегии состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Данная стратегия наиболее эффективна, когда конфликт еще не достиг своего максимума. Клиент готов пойти на уступки и расстаться с вами полюбовно. От сотрудника требуется вовлеченность, доброжелательность и стремление помочь клиенту. Такой стиль общения помогает клиенту почувствовать, что перед ним находится профессионал, который способен взять ситуацию под контроль и предложить все возможные варианты. Вероятность положительного исхода (то есть того, что клиент не будет о вас дурно говорить и у него возникнет желание посетить вас еще раз) в данной ситуации максимально высока.

Стратегия «Приспособление» выявлена у 14,3 % испытуемых с адекватным типом самооценки. Это ситуация, когда консультант может пойти на уступки, за причиненное беспокойство и максимально удовлетворяет запросы клиента. Эта стратегия чаще всего используется в ситуациях с очень сложными или эмоциональными клиентами, с которыми тяжело договориться о компромиссных условиях. Как правило, с ними она работает лучше всего и максимально быстро позволяет уладить все возникшие вопросы. Хотя эта стратегия, как правило, позволяет быстрее всего уладить конфликт и восстановить отношения с клиентом, она все-таки не является основной, а ее скорее можно считать дополнением к стратегии «компромисс». Важно, чтобы сотрудники умели общаться с клиентами и находили взаимовыгодное, а не просто делали все, что они пожелают в убыток компании. Если сотрудник всегда предпочитает усту-

пить клиенту, вероятно, у него есть страх перед общением либо недостаточно убедительная речь. Помните, эта стратегия является запасным вариантом, когда все методы переговоров исчерпаны.

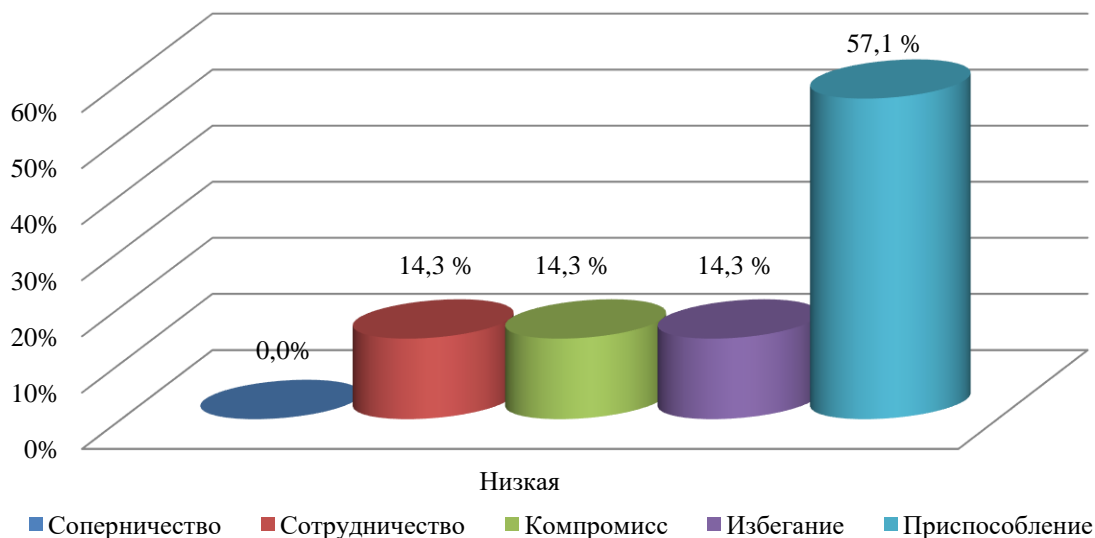


Рисунок 5 – Соотношение стратегий поведения при низкой самооценке продавцов консультантов по методике «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

Стратегия «Компромисс» была выявлена у 14,3 % продавцов-консультантов с низким типом самооценки, действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особенно никто не выигрывает, но и не теряет. Такой стиль поведения применим при условии, если оппоненты обладают одинаковой властью, имеют взаимоисключающие интересы, у них нет большого резерва времени на поиск лучшего решения, их устраивает промежуточное решение на определенный период времени.

Стратегию «Приспособление» используют 57,1 % продавцов-консультантов с низкой самооценкой. Эта стратегия чаще всего используется в ситуации с очень сложными или эмоциональными клиентами, с которыми тяжело договориться о компромиссных условиях. Как правило, с ними она работает луч-

ше всего и максимально быстро позволяет уладить все возникшие вопросы. Хотя эта стратегия, как правило, позволяет быстрее всего уладить конфликт и восстановить отношения с клиентом, она все-таки не является основной, или в качестве дополнения к стратегии «Компромисс».

Стратегию «Сотрудничество» применяют 14,3 % продавцов-консультантов с низкой самооценкой. Стратегия «Сотрудничество» характеризуется высоким уровнем ориентации, как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи. Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен.

Стратегию «Избегание» применяют 14,3 % продавцов-консультантов с заниженным типом самооценки. Суть данной стратегии – пассивная позиция, которая отличается нежеланием разрешить конфликтную ситуацию, стремление прервать общение с клиентом, отсутствие предложений по урегулированию ситуации.

Вывод у продавцов-консультантов стратегии поведения в конфликте обусловлены самооценкой и спецификой профессиональной деятельности, для большинства продавцов-консультантов с высокой самооценкой ведущей стратегией является избегание, продавцы-консультанты характерна стратегия «Компромисс», продавцы-консультанты с низкой самооценкой используют стратегию «Приспособление». Самооценка позволяет продавцу-консультанту оптимально использовать заложенный потенциал для решения конфликтных ситуаций. Работодателю необходимо учитывать тип самооценки для эффективной расстановки кадров, с целью повышения эффективности работоспособности персонала. Также необходимым аспектом является проведение консультативной и тренинговой работы, с целью повышения самооценки у продавцов-

консультантов.

Средние показатели по методике выявления конфликтности «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.) представлены на рисунке 6.

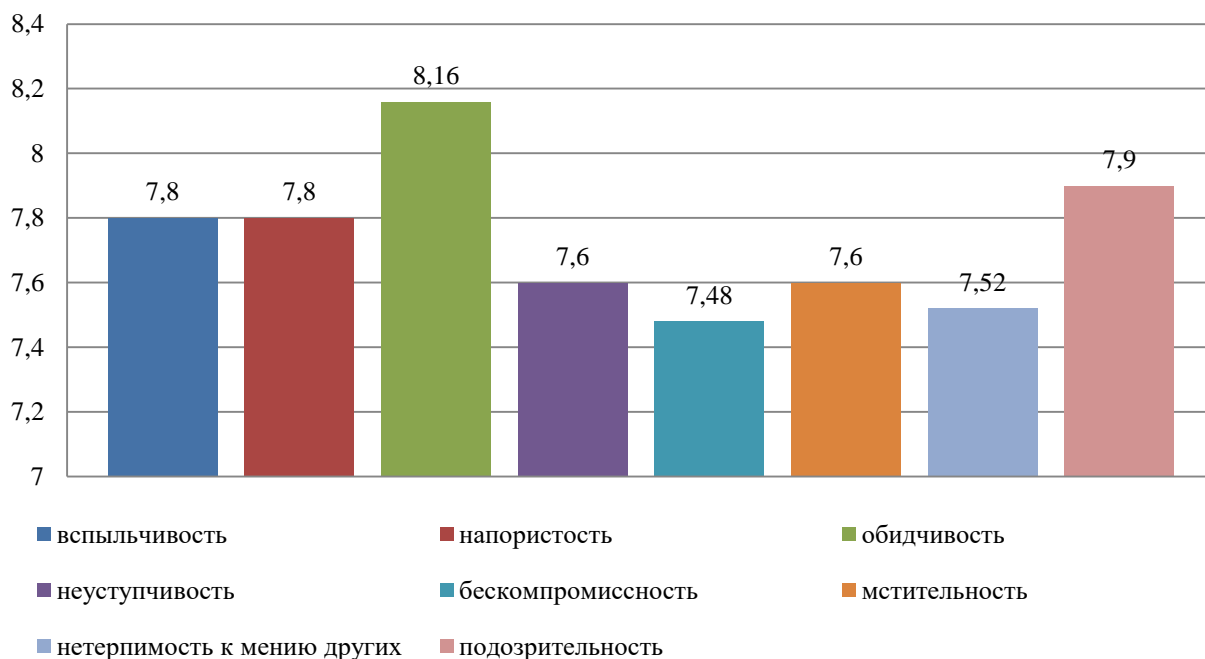


Рисунок 6 – Средние показатели шкал по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

На рисунке 6 представлены средние показатели по шкалам методики «Личностная агрессивность и конфликтность». Самый высокий средний показатель по шкале «Обидчивость» составляет 8,16 баллов, что в целом характеризует данную группу тенденцией к проявлению манипуляций окружающими с помощью демонстративного поведения, 7,9 баллов составил показатель «Подозрительность» проявлением недоверия по отношению к окружающим, тревожностью, агрессивностью. Показатель «Вспыльчивость» составил 7,8 баллов, что в целом характеризует группу излишней эмоциональностью, отсутствием контроля эмоций. Показатель «Напористость» составил 7,8 баллов, что характеризует группу в целом, стремлением к достижению целей, властности. Показатель «Мстительность» в группе составил в целом 7,6 баллов, характеризует испыты-

емых склонностью проявления агрессии, враждебности. Показатель «Неуступчивость» составил 7,6 баллов, и характеризует группу в целом, ригидности, неспособности идти на компромиссы, проявлению конфликтного поведения. Показатель «Нетерпимость к мнению других» составил 7,52 балла, что испытуемые характеризуются неспособностью понимать и принимать мысли и чувства других людей. Наименее выражен показатель «Бескомпромиссность» 7,48 баллов, что выражается категоричностью, негибкостью мышления.

Таблица 1 – Процентные распределение продавцов-консультантов по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

Показатель	Вспыльчивость	Напористость	Обидчивость	Неуступчивость	Бескомпромиссность	Мстительность	Нетерпимость к мнению других	Подозрительность
Средние	20	20	12	28	24	24	28	16
Повышенные	44	52	48	44	52	48	44	48
Высокие	36	28	40	28	24	28	28	36

По шкале «Вспыльчивость» у 20 % были выявлены средние показатели, у 44 %, испытуемые характеризуются склонностью к перепадам настроения, но они в целом обладают способностью к самоконтролю, отсутствие самоконтроля редкое явление. Повышенные показатели характеризуются достаточно высокой эмоциональностью, трудностями с самоконтролем, у 36 % высокие, испытуемые характеризуются излишней эмоциональностью, неспособностью держать внутренние переживания под контролем, активным выражением их во вне, проявлением вербальной и невербальной агрессии. Проявление этой черты может быть связано с особенностями характера и темперамента, человек не в силах бороться с проявлениями данной черты, так как она является врожденной и связана с бессознательной рефлексорной реакцией и индивидуальными особенностями психики.

По шкале «Напористость» у 20 % были выявлены средние показатели, испытуемых, в целом склонны ставить цели, но в случае их недостижения, они не

испытывают эмоционального напряжения, характеризуются средним уровнем притязания. У 52 % испытуемых повышенные показатели, которые характеризуются повышенным уровнем притязаний, постановкой высоких целей, стремящихся к самостоятельности, независимости. У 28 % высокие, характеризуют испытуемых стремлением к властности, высоким уровнем притязаний, игнорировании социальных условий и авторитетов. В целом проявление этого показателя связано с высокой самооценкой, высоким уровнем агрессивности личности.

По шкале «Обидчивость» у 12 % были выявлены средние показатели, характеризуют проявлением ситуативных реакций связанных с эмоциональными переживаниями, несовпадением представлений, на которых личность в целом не проявляет застревания. У 48 % повышенные показатели, которые характеризуют испытуемых, как людей склонных к категоричным оценкам, подверженным эмоциональным переживаниям. У 40 % высокие показатели, что характеризует испытуемых как людей склонных к манипуляциям, перепадам настроения, излишней плаксивостью, апатичностью. Проявление этого показателя может быть связано с неблагоприятным гормональным фоном, механизмами психологической защиты, низкой самооценкой, ригидностью психологических процессов, дефицитом внимания со стороны окружающих, возможно, следует сказать о застревающем типе личности и высоком уровне самооценки. Еще одним важным фактом проявления обидчивости связано с особенностями семейного воспитания.

По шкале «Неуступчивость» у 28 % были выявлены средние показатели, которые проявляются в упрямстве, но в целом склонности идти на компромиссы. У 44 % повышенные показатели, которые проявляются в отстаивании своей точки зрения, но в процессе взаимодействия в меньшей степени склонны идти на компромисс. У 28 % высокие, что характеризует испытуемых как людей склонных к проявлению несговорчивости, категоричности, неспособности в социальном взаимодействии соизмерять свои и чужие намерения, идти на компромиссы, склонность к конкурентности и враждебности, это можно объяснить

особенностью психологической саморегуляции, ригидностью нервной системы.

По шкале «Бескомпромиссность» у 24 % были выявлены средние показатели, которые характеризуют испытуемых, как склонных в половине случаев идти на компромисс, прислушиваться к мнению окружающих. У 52 % повышенные показатели, что характеризует испытуемых категоричностью оценок, излишней непреклонностью, нежеланием идти на компромисс, стремлением самоутвердиться. У 24 % высокие показатели, характеризуют безнравственностью оценок, стремлением утвердиться любой ценой. Проявление этого показателя связано с врожденной ригидностью обусловленной строением психики низкой приспособляемостью мышления, отсутствием гибкости в поведении и реакциях, особенностями характера.

По шкале «Мстительность» у 24 % были выявлены средние показатели, которые характеризуются в проявлении незначительной вербальной и невербальной агрессии, мстительность проявляется в конкретных ситуациях в незначительной степени, например причинение мелкого вреда. У 48 % повышенные показатели это говорит испытуемых о склонности к проявлению агрессивного поведения, стремлением к причинению вреда окружающим, если задеты собственные интересы. У 28 % испытуемых высокие показатели, что характеризует крайнюю степень агрессивности, склонностью к аморальному и отклоняющемуся поведению. Этот показатель может быть связан с особенностями характера, особенностями мышления человека, системы мировоззрения, низкой самооценкой, особенностями семейного воспитания.

По шкале «Нетерпимость к мнению других» 24 % были выявлены средние показатели, которые выражаются в категоричности суждений. У 48 % повышенные показатели, характеризует испытуемых неспособностью принимать чувства, поведение отличные от собственного, нежеланием признавать равную свободу в выражении мнения. У 28 % испытуемых были выявлены высокие показатели, характеризует испытуемых как людей, склонных признавать только собственную позицию как единственно правильную, критичностью к мнению других людей. Этот показатель может быть связан, например, с высокой либо

неадекватной самооценкой, психологическими особенностями личности категоричностью.

По шкале «Подозрительность» у 16 % испытуемых были выявлены средние показатели, что характеризует испытуемых как склонных к мнительности. У 48 % повышенные показатели проявляются в склонности к недоверию, избеганию привязанностей. У 36 % испытуемых высокие показатели, которые проявляются в категорическом недоверии, отсутствием круга общения, склонности вести аскетичный образ жизни. Проявление этого показателя может быть связано с низкой самооценкой, уровнем притязания, семейными и внутриличностными конфликтами. Это может привести к психосоматическим заболеваниям, а именно болезням сердца.

По результатам методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.) был определен «Общий показатель конфликтности», который представлен на рисунке 7.

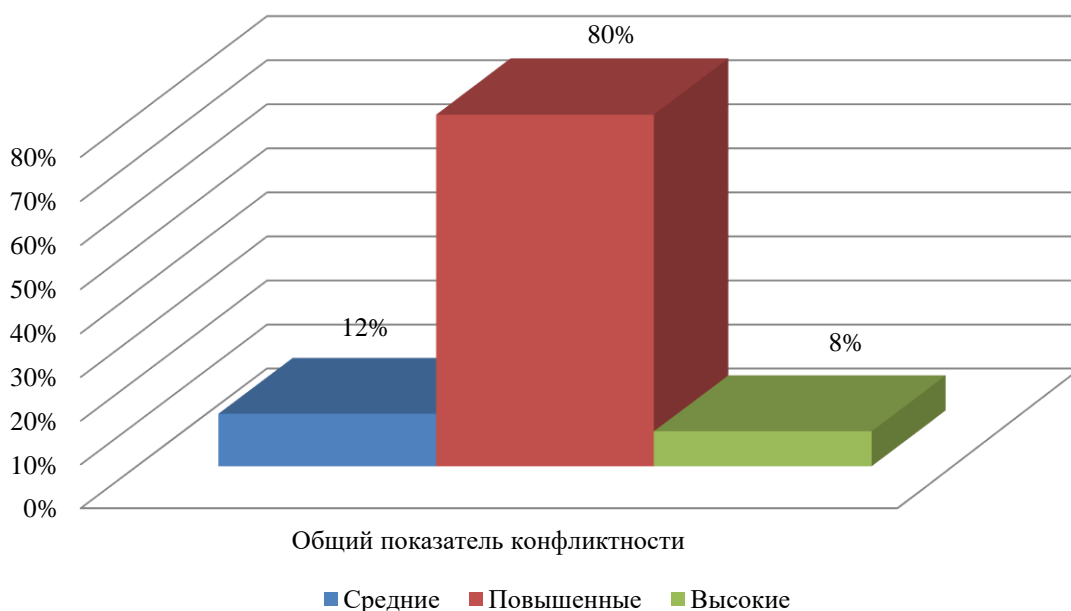


Рисунок 7 – Общий показатель конфликтности продавцов-консультантов по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

По «Общему показателю конфликтности» у 12 % были выявлены средние

показатели, которые характеризуют испытуемых как людей тактичных, склонных к избеганию конфликтных ситуаций. В случае попадания в конфликтную ситуацию, стараются оценить свои силы и последствия конфликтного взаимодействия. Такие люди умеют сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости могут отстаивать свои интересы. У 80 % испытуемых показатели повышенные. Они настойчиво отстаивают свое мнение, не боятся испортить взаимоотношения с окружающими, это может быть связано с особенностями регуляции поведения, с влиянием низкой самооценки испытуемых. У 8 % высокие значения по показателю такие люди сами ищут повод для конфликта, охотно вступают в конфликтное взаимодействие, это может быть связано проявлениями агрессивности, наличием психических отклонений в поведении, возможна склонностью к девиантному поведению.

Таким образом, в целом по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» были получены достаточно высокие показатели конфликтности испытуемых, это может существенно влиять на профессиональную деятельность, на взаимоотношения с коллегами и клиентами.

Для проверки выдвинутой гипотезы исследования о существовании взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена – это количественная оценка статистического изучения связи между явлениями.

С помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмана подверглись математическому сравнению методики «Исследование самооценки» (Будасси С.А.) и «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

При полученном значении $r_s = 0.18$, $p_{0.05} = 0.39$, $p_{0.01} = 0.51$, значимой взаимосвязи между «Самооценкой» и стратегией «Соперничество» не достигает уровня статистической значимости.

При полученном значении $r_s = 0.088$ критические значения для $N = 25$, $p_{0.05} = 0.39$, $p_{0.01} = 0.51$ значимой взаимосвязи между «Самооценкой» и стратегией «Сотрудничество» не выявлено.

При полученном значении $r_s = 0.037$, критические значения для $N = 25$, $p 0.05 = 0.39$, $0.01 = 0.5$ значимой взаимосвязи между «Самооценкой» и стратегией «Компромисс» не выявлено.

При полученном значении $r_s = -0.052$ критические значения для $N = 25$, $p 0.05 = 0.39$, $0.01 = 0.51$ значимых различий между «Самооценкой» и стратегией «Избегание» не выявлено.

При полученном значении $r_s = -0.192$, критические значения для $N = 25$, $p 0.05 = 0.39$, $0.01 = 0.51$ статистическая значимость между Самооценкой и стратегией «Приспособление» не выявлена.

В ходе математической обработки данных, между самооценкой и стратегиями поведения в конфликте статистически значимой взаимосвязи не было обнаружено.

С помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмана подверглись математическому сравнению методики «Исследование самооценки» (Будасси С.А.) и «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.) результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты выявления статистически значимой взаимосвязи между конфликтностью и самооценкой с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Шкала	Самооценка
Вспыльчивость	0,153
Напористость	-0,002
Обидчивость	0,008
Неуступчивость	-0,53
Бескомпромиссность	0,101
Мстительность	-0,05
Нетерпимость к мнению других	0,05
Подозрительность	-0,05

В результате математической проверки гипотезы статистически значимой взаимосвязи между конфликтностью и самооценкой выявлено не было. Гипотеза о взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки продавцов-консультантов не подтвердилась. Это может быть связано с тем, что на конфликтность влияют другие факторы, например, индивидуально типологические

особенности личности – характер, который определяет особенности поведения личности в конфликте. Также возможна взаимосвязь конфликтности и локуса контроля, который определяет склонность личности приписывать свои успехи внутренним, либо внешним факторам.

Таким образом, в результате исследования взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки были получены следующие результаты:

У большинства продавцов-консультантов была выявлена адекватная самооценка, которая характеризуется признанием своих достоинств и недостатков, определяется уверенностью в себе, саморегуляцией поведения, высоким уровнем притязаний, конструктивным поведением. Данный тип самооценки является оптимальным в профессиональной деятельности продавцов-консультантов.

Ведущей стратегией поведения в конфликтном взаимодействии у продавцов консультантов «Приспособление». Для продавцов использование этой стратегии может быть связано с родом профессиональной деятельности, направленной на удовлетворение потребностей клиента. Выполнение профессиональной деятельности, формирует определенные стереотипы поведения.

Общий показатель конфликтности продавцов-консультантов является повышенным, что характеризует испытуемых, высоким уровнем конфликтности, который сказывается на профессиональной деятельности и взаимоотношениях с коллегами и клиентами.

В ходе математической обработки данных статистической взаимосвязи между самооценкой и стратегиями поведения в конфликте не выявлено, между конфликтностью и самооценкой также не было выявлено статистически значимой взаимосвязи, следовательно, выдвинутая гипотеза о существовании взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки отвергнута.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Работа в сфере торговли связана с конфликтными ситуациями, причины данных столкновений могут быть вызваны эмоциональным состоянием, как клиента, так и продавца-консультанта, особенностями личностных качеств участников конфликта, стечение обстоятельств. Важно для продавцов-консультантов знать особенности конфликтного взаимодействия и владеть стратегиями поведения в конфликте. Конфликтные ситуации обусловлены особенностью самой сферы торговли, где нет четких установок и правил регулирующих действия сторон конфликта. Поведение клиентов, не регламентируется определенным сводом правил и предписаний. Поэтому в профессиональной деятельности продавцов-консультантов возлагается ответственность за разрешение конфликтных ситуаций. Самооценка влияет на особенности поведения в конфликте, определяет стратегии взаимодействия в конфликтном поведении.

Необходимо учитывать личностные особенности каждого из субъектов взаимоотношений в сфере торговли, чтобы более продуктивно прогнозировать развитие конфликтных ситуаций и принимать эффективные шаги для предупреждения.

Конфликтное поведение определяется психологическими особенностями индивида, его характеристиками как субъекта конфликтного взаимодействия, такими как конфликтность, осуществление той или иной модели конфликтного поведения, использование определенных стратегий поведения в конфликте. В сфере торговли, как особенности конфликтного поведения, так и самооценка влияют на эффективность профессиональной деятельности продавца-консультанта.

При диагностике стратегий поведения в конфликте было выявлено, что у продавцов-консультантов преобладающей стратегией является «Приспособление», что определяется принятием пассивной позиции в конфликте, что может быть связано с особенностями профессиональной сферы. При диагностике самооценки было выявлено, что для продавцов консультантов характерен адек-

ватный тип самооценки, которая определяется саморегуляцией поведения, знанием своих слабых и сильных сторон, рациональным поведением. При диагностике конфликтности у продавцов был выявлен повышенный уровень конфликтности, что характеризуется склонностью к поведению, провоцирующему конфликты, легкостью вступления в конфликтное взаимодействие.

Гипотеза о взаимосвязи конфликтного поведения и самооценки не нашла своего подтверждения.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Афонькова, В.М. К вопросу о конфликтах в процессе общения в коллективе / В.М. Афонькова. – М.: Просвещение, 2005. – 580 с.
- 2 Балакшина, Е.В. Конфликты в трудовом коллективе: особенности урегулирования / Е.В. Балакшина // Символ науки. – 2016. – № 3-4. – С. 45.
- 3 Барина, Е.В. Психологическое взаимодействие начальника и подчиненного в организации / Е.В. Барина // Будущее России: стратегии развития: материалы междунар. науч. конф. «Ломоносов 2005». – М., 2005. – С. 259-266.
- 4 Белоус, Н.А. Социокультурный аспект анализа речевого конфликтного поведения / Н.А. Булоус // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2008. – № 62. – С. 63.
- 5 Бондарева, Ю.М. Особенности конфликтного поведения в современной студенческой молодежи / Ю.М. Бондарева // Территория науки. – 2015. – № 3. – С. 84.
- 6 Боулби, Дж. Создание и разрушение эмоциональных связей / Дж. Боулби. – М.: Гардарики, 2003. – 480 с.
- 7 Воробьева, А.В. Деятельность психолога по профилактике внутригрупповых конфликтов / А.В. Воробьева. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 80 с.
- 8 Галкина, И.А. Исполнение и самооценка в контексте комплексного человекознания / И.А. Галкина // Методология комплексного человекознания и современная психология / отв. ред. А.Л. Журавлев, В.А. Кольцова. – М.: Изд-во Ин-та психологии РАН, 2008. – С. 477-487.
- 9 Глуханюк, Н.С. Общая психология: учебное пособие для вузов / Н.С. Глуханюк, С.Л. Семенова, А.А. Печеркина. – М.: Изд-во Московского псих.-соц. ун-та, 2005. – 334 с.
- 10 Гончаров, А.В. Изучение влияния самоотношения на конфликтность поведения студентов / А.В. Гончаров // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. – 2010. – № 1. – С. 237-240.
- 11 Деркач, А.А. Акмеологическая культура личности: содержание, зако-

номерности, механизмы развития / А.А. Деркач, Е.В. Селезнева. – М.: Модэк, 2006. – 492 с.

12 Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2006. – 389 с.

13 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – М.: Мысль, 2008. – 35 с.

14 Журавлев, А.Л. Социально-психологический анализ исполнительской деятельности / А.Л. Журавлев // Психологический журнал. – 2007. – № 1. – С. 6-16.

15 Золотарева, К.В. Взаимосвязь тревожности со стилем поведения в конфликтных ситуациях / К.В. Золотарев. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 85 с.

16 Иванова, Е.М. Психология профессиональной деятельности / Е.М. Иванова. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 382 с.

17 Ильин, Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2008. – 432 с.

18 Исаева, Э.Г. Дисгармонизация личности как проявление внутриличностной конфликтности / Э.Г. Исаева // Вестник Государственного университета управления. – Социология и управление персоналом. – 2006. – № 8 (24). – С. 47.

19 Карташов, Я.П. Конфликтный потенциал личности / Я.П. Карташов. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 66 с.

20 Квинн, В.Н. Прикладная психология / В.Н. Квинн. – СПб.: Питер, 2006. – 560 с.

21 Корчагина, Н.Г. Роль самооценки и мотивации в развитии конфликтной личности / Н.Г. Корчагина // Вестник ПСТГУ IV: Педагогика. Психология. – 2008. – Вып. 2 (9). – С. 141-149.

22 Кошелев, А.Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления / А.Н. Кошелев, Н.Н. Иванникова. – М.: Альфа-Пресс, 2007. – 216 с.

23 Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н.

Лавриненко. – М.: Институт психологии РАН, 2008. – 114 с.

24 Леонов, Н.И. Конфликтология: учебное пособие / Н. И. Леонов. – М.: МОДЭК, 2006. – 227 с.

25 Леонтьев, М.Г. Влияние различий между культурами на способы поведения в конфликтных ситуациях / М.Г. Леонтьев // Вестник МГСУ. – 2007. – № 2. – С. 65-70.

26 Лукаш, Ю.А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса: учебное пособие / Ю.А. Лукаш. – М.: Флинта, 2012. – 70 с.

27 Морозов, А.В. Управленческая психология / А.В. Морозов. – М.: Мысль, 2008. – 331 с.

28 Морозова, Г.Б. Психологическое сопровождение организации и персонала / Г.Б. Морозова. – СПб.: Речь, 2006. – 400 с.

29 Мохова, С.Б. Некоторые личностные особенности конфликтного поведения студентов-психологов на ранних этапах (I-III курс) обучения в вузе / С.Б. Мохова, А.Н. Неврюева // Психологическая наука и образование. – 2012. – № 1. – С. 11-14.

30 Основы конфликтологии: учебное пособие / под ред. С.Г. Плещица. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 224 с.

31 Пастухова, М.В. Теоретические аспекты психологического изучения самооценки / М.В. Пастухова // Известия Самарского научного центра РАН. – 2010. – № 5. – С. 122-134.

32 Творогова, Н.Д. Психология управления: лекции / Н.Д. Творогова. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2008. – 524 с.

33 Толочек, В.А. Современная психология труда / В.А. Толочек. – СПб.: Питер, 2005. – 479 с.

34 Тугушкина, М.К. Современная практическая психология / М.К. Тугушкина. – СПб.: Академия, 2005. – 432 с.

35 Психологические основы профессиональной деятельности: хрестоматия / под. ред. В.А. Бодрова. – М.: ПЕР СЭ, 2007. – 844 с.

- 36 Психологический словарь / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – М.: Астрель, 2006. – 479 с.
- 37 Пульман, М.Ю. Связь стилей конфликтного поведения и самооценки у студентов / М.Ю. Пульман // Молодой ученый. – 2012. – № 12. – С. 419-422.
- 38 Рогова, Е.И. Организационная психология / Е. И. Рогова. – М.: Юрайт, 2012. – 621 с.
- 39 Ромек, В. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / В. Ромек. – СПб.: Речь, 2007. – 175 с.
- 40 Самооценка: теоретические проблемы и эмпирические исследования: учебное пособие / под ред. О.Н. Молчановой. – М.: Флинта, 2010. – 392 с.
- 41 Светлов, В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент / В.А. Светлов. – СПб.: Питер, 2005. – 540 с.
- 42 Селезнёв, В.В. Методы разрешения конфликтов на предприятиях / В.В. Селезнёв. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 133 с.
- 43 Сидоров, К.Р. Самооценка в психологии / К.Р. Сидоров // Мир психологии. – 2006. – № 2. – С. 75-78.
- 44 Степанов, Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие / Е.И. Степанов. – М.: Изд-во ЛКИ, 2008. – 176 с.
- 45 Цветков, В.Л. Психология конфликта: от теории к практике / В.Л. Ветков. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 183 с.
- 46 Черняева, Т.В. К вопросу об актуальности конфликтологических исследований / Т.В. Черняева // Социальная психология в образовании: проблемы и перспективы: материалы международной научной конференции. – Саратов: Научная книга, 2007. – С. 283-286.
- 47 Шаленко, В.Н. Конфликты в трудовых коллективах / В.Н. Шаленко. – М.: МГУ, 2014. – 227 с.
- 48 Шадриков, В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – М.: Логос, 2007. – 192 с.
- 49 Щербакова, О.И. Контексты в конфликтологии: монография /

О.И. Щербакова. – М.: Изд-во МГГУ им. М.А. Шолохова, 2006. – 80 с.

50 Эннс, Е.А. Психологическая характеристика помогающих профессий / Е.А. Эннс // Современная психология: материалы междунар. науч. конф. – Пермь: Меркурий, 2012. – С. 92-93.

51 Юденко, О.Н. Психологические причины конфликтов и конфликтного поведения / О.Н. Юденко // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2006. – № 1. – С. 48.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика исследования самооценки С.А. Будасси

Таблица А.1 – Методика исследования самооценки С.А. Будасси

1 Аккуратность	26 Нежность
2 Беспечность	27 Непринужденность
3 Вдумчивость	28 Нервозность
4 Вспыльчивость	29 Нерешительность
5 Восприимчивость	30 Несдержанность
6 Гордость	31 Обаяние
7 Грусть	32 Обидчивость
8 Жизнерадостность	33 Осторожность
9 Заботливость	34 Отзывчивость
10 Завистливость	35 Педантичность
11 Застенчивость	36 Подвижность
12 Злопамятность	37 Подозрительность
13 Искренность	38 Принципиальность
14 Изысканность	39 Поэтичность
15 Капризность	40 Презрительность
16 Легковерие	41 Радушие
17 Медлительность	42 Развязанность
18 Мнительность	43 Рассудочность
19 Мстительность	44 Решительность
20 Настойчивость	45 Самозабвение
21 Сдержанность	46 Сострадател ьность
22 Стыдливость	47 Терпеливость
23 Трусость	48 Увлекаемость
24 Упорство	49 Уступчивос ть
25 Холодность	50 Энтузиазм

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

«Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

1 А/ Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. Б/ Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2 А/ Я стараюсь найти компромиссное решение. Б/ Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3 А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, 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 стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя. Б/ Я стараюсь добиться своего.

7 А/ Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. Б/ Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8 А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б/ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные 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 ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

12 А/ Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б/ Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13 А/ Я предлагаю среднюю позицию. Б/ Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14 А/ Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б/ Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15 А/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения. Б/ Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

«Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.)

16 А/ Я стараюсь не задеть чувства другого. Б/ Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17 А/ Обычно я настойчиво стремлюсь 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 дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также 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 сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20 А/ Я пытаюсь немедленно разрешить 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 и той, которая отстаивается другим. Б/ Я отстаиваю свои желания.

23 А/ Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б/ Иногда я предоставляю другим возможность 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 в необходимости прийти к компромиссу.

25 А/ Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих 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 каждого.

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 спорную 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 могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

«Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что нападение - лучшая защита, правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то корчит из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настойчиво.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: «Ум - хорошо, а два - лучше» - справедливо.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

«Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

32. Утверждение: «Не обманешь - не проживешь» тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром, и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им рта не даю раскрыть.
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

«Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной - моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс - значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
Сводные таблицы данных

Таблица Г.1 – Данные по методике К. Томаса, Р. Килмен

Номер	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	7	6	4	9	3
2	3	11	5	1	4
3	9	8	2	6	5
4	3	7	4	6	10
5	10	4	6	7	3
6	3	7	7	8	5
7	4	4	5	7	10
8	3	7	4	5	11
9	5	4	5	7	9
10	10	3	7	5	5
11	5	9	5	4	7
12	3	7	10	6	4
13	4	7	6	11	2
14	3	9	7	7	4
15	10	1	7	3	9
16	3	6	11	6	4
17	4	5	6	5	10
18	7	5	9	5	4
19	4	7	5	6	8
20	5	9	7	4	5
21	2	7	12	6	3
22	4	6	6	5	9
23	3	4	7	10	6
24	3	6	10	7	4
25	3	7	9	4	7

Таблица Г.2 – Сводная таблица данных по методикам К. Томаса и Р. Киллмена и методике исследования самооценки С.А. Будасси

Но- мер	Методика «Определение стиля поведения в конфликтных ситуациях» К. Томас и Р. Киллмен (в адаптации Гришиной Н.В.).					методике исследования самооценки С.А. Будасси		
	сопер- ниче- ство	сотруд- ниче- ство	ком- про- мисс	избе- гание	приспо- собле- ние	Доминирую- щие стратегии	Тип самооценки	
							количественное выражение R	каче- ственное
	2	3	4	5	6	7	8	9
1	7	6	4	9	3	избегание	0,95	высокая
2	3	11	5	1	4	сотрудниче- ство	0,425	адекват- ная
3	9	8	2	6	5	соперниче- ство	0,4	адекват- ная

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Сводные таблицы данных

Продолжение таблицы Г.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	3	7	4	6	10	приспособле- ние	0,93	высокая
5	10	4	6	7	3	соперниче- ство	0,415	адекват- ная
6	3	7	7	8	5	избегание	0,125	низкая
7	4	4	5	7	10	приспособле- ние	0,203	низкая
8	3	7	4	5	11	приспособле- ние	0,135	низкая
9	5	4	5	7	9	приспособле- ние	0,0925	низкая
10	10	3	7	5	5	соперниче- ство	0,675	адекват- ная
11	5	9	5	4	7	сотрудниче- ство	0,2	низкая
12	3	7	10	6	4	компромисс	0,5	адекват- ная
13	4	7	6	11	2	избегание	1	высокая
14	3	9	7	7	4	сотрудниче- ство	0,569	адекват- ная
15	10	1	7	3	9	соперниче- ство	0,62	адекват- ная
16	3	6	11	6	4	компромисс	0,425	адекват- ная
17	4	5	6	5	10	приспособле- ние	0,09	низкая
18	7	5	9	5	4	компромисс	0,525	адекват- ная
19	4	7	5	6	8	приспособле- ние	0,6	адекват- ная
20	5	9	7	4	5	сотрудниче- ство	1	высокая
21	2	7	12	6	3	компромисс	0,1	низкая
22	4	6	6	5	9	приспособле- ние	0,623	адекват- ная
23	3	4	7	10	6	избегание	0,5	адекват- ная
24	3	6	10	7	4	компромисс	0.4	адекват- ная
25	3	7	9	4	7	компромисс	0,652	адекват- ная

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Сводные таблицы данных

Таблица Г.3 – Данные по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

Но- мер	Вспыль- чивость	Напо- ри- стость	Обид- чивость	Не- уступ- чивость	Беском- промис- сность	Мсти- тель- ность	Нетерпи- мость к мнению других	Подоз- ри- тель- ность
1	6	8	6	7	6	6	7	8
2	7	8	8	9	7	7	9	9
3	6	9	9	6	9	6	6	7
4	9	8	9	7	8	9	8	9
5	6	6	10	10	9	7	9	9
6	8	6	7	6	7	7	6	6
7	5	6	7	9	8	6	8	9
8	7	8	8	6	6	9	6	6
9	10	10	9	9	9	8	8	10
10	8	9	10	8	7	10	6	6
11	9	7	8	8	8	8	7	8
12	10	8	10	6	6	10	9	8
13	10	8	9	6	10	9	6	7
14	7	7	6	9	9	6	9	9
15	8	8	8	8	9	7	8	9
16	5	6	5	6	7	8	5	9
17	9	8	7	8	8	9	7	8
18	8	9	8	6	5	6	9	8
19	8	9	8	9	8	9	10	6
20	7	6	8	7	8	7	6	7
21	7	9	10	8	6	8	8	8
22	10	8	8	9	8	6	9	9
23	9	7	10	8	5	7	8	7
24	7	9	9	7	7	8	7	8
25	9	8	7	8	7	7	7	8

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Сводные таблицы данных

Таблица Г.4 – Данные по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

Номер	Суммарный показатель позитивной агрессивности	Суммарный показатель негативной агрессивности	Суммарный показатель конфликтности
1	2	3	4
1	7,5	6,5	6,5
2	8,5	8	7,75
3	7,5	6	7,75
4	7,5	8,5	8,75
5	8	8	8,5
6	6	6,5	7
7	7,5	7	7,25
8	7	7,5	6,75
9	9,5	8	9,5
10	8,5	8	7,75
11	7,5	7,5	8,25
12	7	9,5	8,5
13	7	7,5	9
14	8	7,5	7,75
15	8	7,5	8,5
16	6	6,5	6,5
17	8	8	8
18	7,5	7,5	7,25
19	9	9,5	7,5
20	6,5	6,5	7,5
21	8,5	8	7,75
22	8,5	7,5	8,75
23	7,5	7,5	7,75
24	8	7,5	7,75
25	8	7	7,75

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Таблица Д.1 – Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена «Соперничество»

Номер	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А – ранг В)	d ²
1	0.95	23	7	18.5	4.5	20.25
2	0.425	11.5	3	5.5	6	36
3	0.4	8.5	9	20	-11.5	132.25
4	0.93	22	3	5.5	16.5	272.25
5	0.415	10	10	22	-12	144
6	0.125	4	3	5.5	-1.5	2.25
7	0.203	7	4	12	-5	25
8	0.135	5	3	5.5	-0.5	0.25
9	0.0925	2	5	16	-14	196
10	0.675	21	10	22	-1	1
11	0.2	6	5	16	-10	100
12	0.5	13.5	3	5.5	8	64
13	1	24.5	4	12	12.5	156.25
14	0.569	16	3	5.5	10.5	110.25
15	0.62	18	10	22	-4	16
16	0.425	11.5	3	5.5	6	36
17	0.09	1	4	12	-11	121
18	0.525	15	7	18.5	-3.5	12.25
19	0.6	17	4	12	5	25
20	1	24.5	5	16	8.5	72.25
21	0.1	3	2	1	2	4
22	0.623	19	4	12	7	49
23	0.5	13.5	3	5.5	8	64
24	0.4	8.5			8.5	72.25
25	0.652	20			20	400
Суммы		325		276	49	2131.5

Таблица Д.2 – Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена «Сотрудничество»

Номер	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А – ранг В)	d ²
1	2	3	4	5	6	7
1	0.95	23	6	10.5	12.5	156.25
2	0.425	11.5	11	25	-13.5	182.25
3	0.4	8.5	8	21	-12.5	156.25
4	0.93	22	7	16.5	5.5	30.25
5	0.415	10	4	4.5	5.5	30.25

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Продолжение таблицы Д.2

1	2	3	4	5	6	7
6	0.125	4	7	16.5	-12.5	156.25
7	0.203	7	4	4.5	2.5	6.25
8	0.135	5	7	16.5	-11.5	132.25
9	0.0925	2	4	4.5	-2.5	6.25
10	0.675	21	3	2	19	361
11	0.2	6	9	23	-17	289
12	0.5	13.5	7	16.5	-3	9
13	1	24.5	7	16.5	8	64
14	0.569	16	9	23	-7	49
15	0.62	18	1	1	17	289
16	0.425	11.5	6	10.5	1	1
17	0.09	1	5	7.5	-6.5	42.25
18	0.525	15	5	7.5	7.5	56.25
19	0.6	17	7	16.5	0.5	0.25
20	1	24.5	9	23	1.5	2.25
21	0.1	3	7	16.5	-13.5	182.25
22	0.623	19	6	10.5	8.5	72.25
23	0.5	13.5	4	4.5	9	81
24	0.4	8.5	6	10.5	-2	4
25	0.652	20	7	16.5	3.5	12.25
Суммы		325		325	0	2371

Таблица Д.3 – Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена «Компромисс»

Номер	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А – ранг В)	d ²
1	2	3	4	5	6	7
1	0.95	23	4	3	20	400
2	0.425	11.5	5	7	4.5	20.25
3	0.4	8.5	2	1	7.5	56.25
4	0.93	22	4	3	19	361
5	0.415	10	6	11.5	-1.5	2.25
6	0.125	4	7	16.5	-12.5	156.25
7	0.203	7	5	7	0	0
8	0.135	5	4	3	2	4
9	0.0925	2	5	7	-5	25
10	0.675	21	7	16.5	4.5	20.25
11	0.2	6	5	7	-1	1
12	0.5	13.5	10	22.5	-9	81
13	1	24.5	6	11.5	13	169

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Продолжение таблицы Д.3

1	2	3	4	5	6	7
14	0.569	16	7	16.5	-0.5	0.25
15	0.62	18	7	16.5	1.5	2.25
16	0.425	11.5	11	24	-12.5	156.25
17	0.09	1	6	11.5	-10.5	110.25
18	0.525	15	9	20.5	-5.5	30.25
19	0.6	17	5	7	10	100
20	1	24.5	7	16.5	8	64
21	0.1	3	12	25	-22	484
22	0.623	19	6	11.5	7.5	56.25
23	0.5	13.5	7	16.5	-3	9
24	0.4	8.5	10	22.5	-14	196
25	0.652	20	9	20.5	-0.5	0.25
Суммы		325		325	0	2505

Таблица Д.4 – Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена «Избегание»

Номер	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А – ранг В)	d ²
1	2	3	4	5	6	7
1	0.95	23	9	23	0	0
2	0.425	11.5	1	1	10.5	110.25
3	0.4	8.5	6	13.5	-5	25
4	0.93	22	6	13.5	8.5	72.25
5	0.415	10	7	19	-9	81
6	0.125	4	8	22	-18	324
7	0.203	7	7	19	-12	144
8	0.135	5	5	8	-3	9
9	0.0925	2	7	19	-17	289
10	0.675	21	5	8	13	169
11	0.2	6	4	4	2	4
12	0.5	13.5	6	13.5	0	0
13	1	24.5	11	25	-0.5	0.25
14	0.569	16	7	19	-3	9
15	0.62	18	3	2	16	256
16	0.425	11.5	6	13.5	-2	4
17	0.09	1	5	8	-7	49
18	0.525	15	5	8	7	49
19	0.6	17	6	13.5	3.5	12.25
20	1	24.5	4	4	20.5	420.25
21	0.1	3	6	13.5	-10.5	110.25

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д
Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена

Продолжение таблицы Д.4

1	2	3	4	5	6	7
22	0.623	19	5	8	11	121
23	0.5	13.5	10	24	-10.5	110.25
24	0.4	8.5	7	19	-10.5	110.25
25	0.652	20	4	4	16	256
Суммы		325		325	0	2735

Таблица Д.5 – Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена «Приспособление»

Номер	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А – ранг В)	d ²
1	0.95	23	3	3	20	400
2	0.425	11.5	4	7.5	4	16
3	0.4	8.5	5	12.5	-4	16
4	0.93	22	10	23	-1	1
5	0.415	10	3	3	7	49
6	0.125	4	5	12.5	-8.5	72.25
7	0.203	7	10	23	-16	256
8	0.135	5	11	25	-20	400
9	0.0925	2	9	20	-18	324
10	0.675	21	5	12.5	8.5	72.25
11	0.2	6	7	16.5	-10.5	110.25
12	0.5	13.5	4	7.5	6	36
13	1	24.5	2	1	23.5	552.25
14	0.569	16	4	7.5	8.5	72.25
15	0.62	18	9	20	-2	4
16	0.425	11.5	4	7.5	4	16
17	0.09	1	10	23	-22	484
18	0.525	15	4	7.5	7.5	56.25
19	0.6	17	8	18	-1	1
20	1	24.5	5	12.5	12	144
21	0.1	3	3	3	0	0
22	0.623	19	9	20	-1	1
23	0.5	13.5	6	15	-1.5	2.25
24	0.4	8.5	4	7.5	1	1
25	0.652	20	7	16.5	3.5	12.25
Суммы		325		325	0	3099