

УДК 159.9

Doi: 10.26456/vtpsyed/2023.2.181

ВЛИЯНИЕ ВЕДУЩЕГО ТИПА РЕАГИРОВАНИЯ НА ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ НАДЕЖНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ЮРИДИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ

К.А. Талашманова

ФГБОУ ВО «МИРЭА – Российский технологический университет», г. Москва

Приведены результаты исследования влияния ведущего типа реагирования на профессиональную надежность сотрудников юридических компаний. Определены факторы, способствующие формированию конструктивного типа реагирования в конфликтных ситуациях у сотрудников юридических компаний, а также выделена модель, которая содержит совокупность условий, при которых выбирается тип реагирования или за счет которых достигается смена ведущего типа реагирования. Определен конструктивный и деструктивный потенциал конфликтности, выделены личностные особенности людей, склонных к различным формам поведения в конфликте. Исходя из обзора литературы по теме исследования, следует, что выбор типа реагирования отражается на качестве и эффективности деятельности. На основании результатов исследования выделена совокупность условий для формирования конструктивного ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации.

***Ключевые слова:** профессиональная надежность, ведущий тип реагирования, поведение в конфликте, юрист.*

Теория социальных пространств Ури Бронфендреннера отражает взаимосвязь между разноуровневыми системами [8]. Речь идет о том, что социальные пространства не ограничиваются тем, что напрямую воздействует на самого человека. В процессе переговоров с юристом клиент может принимать решения, исходя из выстроенных взаимоотношений с семьей, коллегами. Таким образом, в рамках экзосистем наблюдается косвенное влияние прямого окружения субъекта (микросистема) на сотрудника юридической компании (мезосистема) [10]. Кратко описанная концепция прослеживается в понимании межличностных отношений как взаимосвязи между людьми, которые, несмотря на то что являются объективно переживаемыми, при этом находятся в разной степени осознанности [3]. На данную обусловленность указывают исследования А.В. Петровского, который раскрывает объективно проявляющийся характер взаимовлияния людей друг на друга [6].

© Талашманова К.А., 2023

Вопрос о способах реагирования на проблемные нестандартные ситуации и выявление факторов, оказывающих влияние на ведущий тип реагирования, является актуальным, так как влияет на эффективность деятельности и в целом на профессиональную надежность. Анализ факторов, детерминирующих выбор того или иногда способа разрешения конфликтных ситуаций, является основой для построения моделей профессиональной надежности, где зависимой переменной будет выступать определенный тип реагирования.

Индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения уже неоднократно выступали предметом анализа в психологических исследованиях [5, 7]. Исходя из идеи о том, что конфликтность обладает не только деструктивным, но и конструктивным потенциалом, были выбраны показатели профессиональной надежности, которые при определенном сочетании могут быть охарактеризованы как конструктивные или деструктивные. За основу была взята типология реагирования на конфликт М.М. Кашапова, включающая три основных типа: «уход», «агрессию» и «оптимальное разрешение» [2].

В процессе выполнения должностных обязанностей выбор того или иного типа реагирования отражается на качестве и эффективности деятельности, в связи с чем возможно сделать вывод, что на надежность сотрудника влияет то, каким образом в большинстве случаев он реагирует на возникающие проблемы. Под профессиональной надежностью субъекта понимается системное свойство, выражающееся в выборе оптимального типа реагирования посредством поддержания гармоничной взаимосвязи между социальными пространствами с целью достижения эффективного результата профессиональной деятельности.

Для выявления ведущего типа реагирования выбран подход М.М. Кашапова, в основе которого дефиниция «реакция» обозначена как эмоциональный, вербальный и поведенческий ответ на конфликт. Различают три типа реакции: оптимальный способ разрешения, агрессия и уход от проблемы [4].

Постановка задачи

Если взять во внимание моделирование потенциальных факторов, влияющих на выбор ведущего типа реагирования, становится возможным получить статистически значимую модель, которая будет содержать совокупность условий, при которых выбирается тип реагирования или за счет которых достигается смена ведущего типа реагирования.

Проведем регрессионный анализ для нескольких зависимых переменных.

Регрессионный анализ – это группа статистических процессов, используемых в программировании на языке R и статистике для определения взаимосвязи между переменными набора данных [1]. Как

правило, регрессионный анализ используется для определения взаимосвязи между зависимыми и независимыми переменными набора данных. Регрессионный анализ помогает понять, как изменяются зависимые переменные, когда изменяется одна из независимых переменных, а другие независимые переменные остаются постоянными. Необходимо построить регрессионную модель и, кроме того, постараться отразить значения в отношении изменения независимых переменных по отношению к зависимой.

В исследовании используется множественная линейная регрессия. Это наиболее распространенная форма линейной регрессии. Множественная линейная регрессия в основном описывает, как одна переменная отклика Y (зависимая переменная) реагирует на совокупность факторов.

Характеристика выборки

В общей сложности проведен опрос 501 специалиста юридического профиля (Московское отделение АЮР, Центр юридической практики Pro Bono, юридические компании, Юридическая клиника Самарского университета, Юридическая клиника ЧГУ, Юридическая клиника юридического факультета СГУ имени Н.Г. Чернышевского, Юридическая клиника ИГиМП УрГЮУ, Юридическая клиника – Алтайский филиал РАНХиГС, Юридическая клиника Института юстиции БГУ, Юридическая клиника НовГУ). 275 (55 %) респондентов – женщины, 226 (45 %) – мужчины. Средний возраст – 33 года, средний стаж в области юриспруденции – 13 лет.

Методика и методология исследования

Для регрессионного анализа были выбраны определённые показатели профессиональной надежности [9], исходя из которых применялись следующие диагностические методики:

1. «Ведущий тип реагирования в конфликте» (М.М. Кашапов, Т.Г. Киселева). На агрессивную реакцию указывает отрицательно окрашенное поведение, которое может сопровождаться грубостью, нетерпением к собеседнику и желанием добиться своего. В случае, если «уход» является основным способом реагирования, все действия человека направлены на избегание и бездействие при возникновении спорных моментов, недопонимания. «Оптимальное разрешение» направлено на достижение результата путем осознания различий во мнении и готовности к принятию разных точек зрения.

2. «Ten-Item Personality Inventory» – это краткий личностный опросник (TIPI-RU), разработанный С. Гослингом, П. Рентфру, В. Свонном и адаптированный А.С. Сергеевой, Б.А. Кирилловым, А.Ф. Джумагуловой. Позволяет оценить пять черт личности:

экстраверсия/интроверсия;
логика/этика;

рациональность/иррациональность (в некоторых адаптация встречается как добросовестность/проблемы с целеполаганием);
эмоциональная стабильность/нейротизм;
интуиция/сенсорика (или открытость/закрытость опыту).

3. Опросник оценки вовлеченности (Gallup Q12). Адаптация Е.И. Кудрявцева. Под вовлеченностью в данном контексте понимается (Мелихов, 2014) процесс интеграции личных интересов работника и интересов компании.

4. Экспресс-диагностика состояния стресса (ДСС). Разработана К. Шрайнером, адаптирована Н.Е. Водопьяновой. Позволяет определить особенности переживания стресса.

5. Тест по определению самооффективности. Авторы: Дж. Маддукс и М. Шеер. Адаптировали Л. Бояринцева и Р. Кричевский. Шкалы теста позволяют отдельно измерить уровень межличностной самооффективности и предметной самооффективности.

6. Опросник Ю. М. Орлова «Потребность в достижении цели. Шкала оценки потребности в достижении успеха». Методика направлена на выявление уровня потребности в реализации актуальных целей.

7. Диагностика реализации потребностей в саморазвитии. Способствует выявлению уровня реализации данного показателя.

Процедура обработки результатов

Статистическая обработка результатов, полученных в ходе исследования, производилась следующими методами: сырые данные по всем методикам были занесены и обработаны в Microsoft Office Excel. Статистический анализ результатов проводился в программе R (множественный линейный регрессионный анализ).

Результаты

По результатам опроса в 60 % ведущим типом реагирования выступает «Оптимальное разрешение», в 21 % ответов наблюдается ведущий тип реагирования «уход» и «агрессия» – 19 %.

«РУА» (тип реагирования «разрешение» является преобладающим над уходом от конфликта, агрессия проявляется реже всего) – это вариант соглашения, при котором снижена творческая активность. Продуктивное разрешение возможно при условии, что будет в большей степени проявляться инициатива [4, 5].

«РАУ» – тип реагирования «разрешение» является преобладающим над агрессией, уход от конфликта проявляется реже всего. В данном случае ориентация на признание собственных ошибок, рациональный подход, ответственный подход к делу, умение достигать результата [5].

При более детальном анализе ведущими типами реагирования у юристов оказались РУА (решение–уход–агрессия) – 46 % и РАУ (решение–агрессия–уход) – 43 %, при этом 8 % – это УРА (уход–

решение–агрессия) и 4 % АРУ (агрессия–решение–уход). Агрессивный тип реагирования (АУР) характеризуется негативным отношением к окружающему миру, что потенциально приводит к сниженной эффективности в процессе выполнения должностных обязанностей, повышенной раздражительности, нежеланию брать на себя ответственность. Уход от разрешения конфликтных или нестандартных ситуаций выражается в неумении использовать собственный опыт, безынициативности и отражает наличие внутриличностного конфликта. Типы реагирования, где ведущими являются уход или агрессия, являются крайне редкими для юристов.

Таблица 1

Оптимальное разрешение как ведущий тип реагирования

	<i>t</i> -value	<i>p</i> -value
Реализация потребности в саморазвитии	7	0
Межличностная самооффективность	-7	0
Потребность в достижении цели	4	0
Состояние стресса	-3	0,001
Длительность работы в одной компании	3	0,001

T-value – это критерий, основанный на распределении Стьюдента. Принято считать, что при $t > 2$ значение параметра в линейной регрессии является значимым для модели.

По результатам исследования взаимосвязи оптимального разрешения как ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации (см. табл. 1) выявлены следующие положительные взаимосвязи ведущего типа реагирования «оптимальное решение»: со степенью реализации потребности в саморазвитии ($t = 7, p = 0$), со степенью потребности в достижении цели ($t = 4, p = 0$), с длительностью работы в компании ($t = 3, p \leq 0,001$). Кроме того, были выявлены отрицательные взаимосвязи ведущего типа реагирования «оптимальное решение» с такими показателями, как межличностная самооффективность ($t = -7, p = 0$) и уровень стресса ($t = -3, p \leq 0,001$).

Модель с ведущим показателем «уход как тип реагирования» (27 %) может быть спровоцирована за счёт сниженного проявления агрессивной реакции на конфликт, поддержания межличностной самооффективности, снижения вовлеченности, потребности в саморазвитии и достижении цели, повышении состояния стресса и закрытости опыту (сенсорика).

Таблица 2

Уход как ведущий тип реагирования

	<i>t</i> -value	<i>p</i> -value
Реализация потребности в саморазвитии	7	0
Межличностная самооффективность	4	0
Потребность в достижении цели	-4	0

Состояние стресса	2	0,01
Вовлеченность	-2	0,01
Агрессия как тип реагирования	-8	0
Преобладание сенсорики над интуицией	3	0,001

По результатам исследования взаимосвязи ухода как ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации и исследуемых характеристик профессиональной надежности (см. табл. 2) выявлены следующие взаимосвязи: со степенью реализации потребности в саморазвитии ($t = 7, p = 0$), со степенью потребности в достижении цели ($t = -4, p = 0$), с уровнем агрессии как типа реагирования в конфликтной ситуации ($t = -8, p = 0$). Кроме того, были выявлены взаимосвязи ведущего типа реагирования «уход» с такими показателями, как: межличностная самооффективность ($t = 4, p = 0$), уровень стресса ($t = 2, p \leq 0,01$), уровень вовлеченности сотрудника в деятельность компании ($t = -2, p \leq 0,01$), а также уровнем преобладания сенсорики над интуицией ($t = 3, p \leq 0,001$).

Модель агрессивной реакции на конфликтные ситуации (27 %). Повышению агрессивного метода разрешения способствует межличностная самооффективность, вовлеченность, состояние стресса. В то время как снижению агрессивного реагирования способствует реализация потребности в самосовершенствовании, потребность в достижении цели, направленность на разрешение нестандартных ситуаций, преобладание сенсорики, опыт работы.

Таблица 3

Агрессия как ведущий тип реагирования

	<i>t</i> -value	<i>p</i> -value
Реализация потребности в саморазвитии	-5	0
Межличностная самооффективность	7	0
Потребность в достижении цели	-2	0,01
Состояние стресса	3	0,001
Вовлеченность	3	0,001
Уход как тип реагирования	-8	0
Преобладание сенсорики над интуицией	-2	0,05
Общий стаж	-3	0,001

По результатам исследования взаимосвязи агрессии как ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации и исследуемых характеристик профессиональной надежности (см. табл. 3) выявлены следующие взаимосвязи: со степенью реализации потребности в саморазвитии ($t = -5, p = 0$), со степенью потребности в достижении цели ($t = -2, p \leq 0,01$), с показателем стратегии «уход» как типа реагирования ($t = -8, p = 0$). Кроме того, были выявлены взаимосвязи ведущего типа реагирования «агрессия» с такими показателями, как: межличностная самооффективность ($t = 7, p = 0$), уровень стресса ($t = 3, p \leq 0,001$), уровень

вовлеченности сотрудника в деятельность компании ($t = 3, p \leq 0,001$), а также уровнем преобладания сенсорики над интуицией ($t = -2, p \leq 0,05$), а также длительностью работы в компании ($t = -3, p \leq 0,001$).

Объясняющая сила способна измерить долю отклонения Y от средних значений, что объясняется регрессионной моделью. Чем выше R^2 , тем больше объясняющая сила уравнения регрессии. Если R^2 близко к 0 – это отсутствующая объясняющая сила в регрессионной модели.

Таблица 4

Сравнение факторов по значимости

	<i>t</i> -value (оптимальное разрешение)	<i>t</i> -value (уход)	<i>t</i> -value (агрессия)
Реализация потребности в саморазвитии	7	7	-5
Межличностная самоэффективность	-7	4	7
Потребность в достижении цели	4	-4	-2
Состояние стресса	-3	2	3
Вовлеченность	3	-2	3
Длительность работы в одной компании	3	-	-
Уход как тип реагирования	-	-	-8
Агрессия как тип реагирования	-	-8	-
Преобладание сенсорики над интуицией	-	3	-2
Общий стаж-	-	-	-3

Таким образом, исходя из данных табл. 4, можно сделать следующие выводы.

Ведущий тип реагирования статистически достоверно имеет взаимосвязь с уровнем реализации потребности в саморазвитии. При этом можно предположить, что фактором развития потребности в саморазвитии являются такие типы реагирования, как уход и оптимальное решение. Чем выше уровень потребности в саморазвитии, тем ниже показатель агрессии как ведущего типа реагирования.

Ведущий тип реагирования статистически достоверно имеет взаимосвязь с уровнем межличностной самоэффективности. Тип реагирования «оптимальное решение» имеет с уровнем межличностной самоэффективности обратную взаимосвязь, то есть при повышении одного показателя второй понижается. При этом уход и агрессия как ведущие типы реагирования имеют с уровнем межличностной самоэффективности прямую взаимосвязь, то есть при повышении показателей данных типов реагирования межличностная эффективность также повышается.

Ведущий тип реагирования статистически достоверно имеет взаимосвязь с уровнем потребности в достижении цели. При этом прямо пропорциональная взаимосвязь выявлена с типом реагирования «оптимальное решение» и обратно пропорциональна взаимосвязь с уходом и агрессией как типом реагирования в конфликтной ситуации.

В состоянии стресса повышается показатель таких типов реагирования, как уход и агрессия, и понижается возможность оптимального принятия решения в конфликтной ситуации.

У максимально вовлеченных сотрудников в деятельность компании существенно выражена способность оптимально реагировать в стрессовой ситуации, а также характерен способ реагирования агрессией. При этом тип реагирования «уход», которому характерно стремление не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, преимущественно выражен у сотрудников с низким уровнем вовлеченности в деятельность компании.

Выявлено: чем выше стаж работы в компании, тем более выражена способность оптимально реагировать в конфликтной ситуации. При этом чем больше общий стаж работы, чем длительней период общей трудовой деятельности, тем ниже показатель агрессии как ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации.

Основной задачей исследования явилось моделирование потенциальных факторов, влияющих на выбор ведущего типа реагирования, благодаря чему становится возможным получить статистически значимую модель, которая будет содержать совокупность условий, при которых выбирается тип реагирования или за счет которых достигается смена ведущего типа реагирования. Таким образом, на основании результатов исследования представляется возможным выделить совокупность условий для формирования конструктивного ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации. Можно выделить такие условия:

- уровень стресса (способность конструктивно справляться с напряжением, возникающим во время стресса);
- возможность к самореализации в профессиональной деятельности;
- возможность и умение ставить цели и достигать их (удовлетворение потребности в достижении цели);
- возможность карьерного роста в компании с целью увеличения длительности работы сотрудников, снижение уровня текучести кадров;
- повышение уровня вовлеченности сотрудников в деятельность компании, формирование заинтересованности сотрудников в общем деле.

Научная новизна исследования заключается в том, что впервые определены факторы формирования конструктивного типа реагирования в конфликтных ситуациях у сотрудников юридических компаний, а также выделена модель, которая содержит совокупность условий, когда выбирается тип реагирования или за счет чего достигается смена ведущего типа реагирования.

Теоретическое значение исследования заключается в том, что определен конструктивный и деструктивный потенциал конфликтности, выделены личностные особенности людей. Исходя из обзора литературы по теме исследования, следует, что выбор типа реагирования отражается на качестве и эффективности деятельности. Дано определение профессиональной надежности на основе определений различных авторов.

Как уже было отмечено, вопрос о способах реагирования на проблемные нестандартные ситуации представляет собой актуальную область исследований, в связи с чем является весьма перспективной темой для дальнейших научных разработок. Планируется исследование механизмов смены ведущего типа реагирования в конфликтных ситуациях.

Список литературы

1. Балджи А.С., Хрипунова М.Б. Практика применения языка r при математическом моделировании в экономике и менеджменте во Владимирском филиале Финуниверситета // Современная математика и концепции инновационного математического образования. 2017. Т. 4. №. 1. С. 226–232.
2. Гаврилова М.Н., Мухина С.А. Диагностика типов реагирования студентов в чрезвычайных ситуациях техногенного характера // Современные тенденции и инновации в области гуманитарных и социальных наук. 2020. С. 130–135.
3. Галкина Т.В., Журавлев А.Л. Вклад Я.А. Пономарева в развитие методологических и теоретических вопросов психологической науки // Психологический журнал. 2020. Т. 41. №. 6. С. 5–13.
4. Кашапов М.М., Башкин М. В. Психология конфликтной компетентности: учеб. пособие. Ярославль: ЯрГУ, 2010. 128 с.
5. Кашапов М.М., Рескайя Ю.К. Взаимосвязь творческих характеристик личности и типов реагирования на конфликт (на примере врачей и учителей) // Вестник Удмуртского университета. Серия «Философия. Психология. Педагогика». 2015. №. 4. С. 25–32.
6. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психологический словарь. 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990. 206 с.
7. Самосюк А.А., Смирнова Ю.С. Личностные особенности субъектов с различными типами реагирования на конфликт // Социальная психология: вопросы теории и практики. Материалы IV Международной научно-

- практической конференции памяти М.Ю. Кондратьева «Социальная психология: вопросы теории и практики» (12–13 мая 2021 г.). М.: ФГБОУ ВО МГППУ. 2021. С. 492–494.
8. Bronfenbrenner U. et al. Ecological models of human development // International encyclopedia of education. 1994. Т. 3. №. 2. Pp. 37–43.
 9. Kiesel A., Kunde W., Hoffmann J. Evidence for task-specific resolution of response conflict // Psychonomic Bulletin & Review. 2006. Vol. 13. №. 5. Pp. 800–806.
 10. Xia M., Li X., Tudge J. R. H. Operationalizing Urie Bronfenbrenner’s process-person-context-time model // Human Development. 2020. Vol. 64. №. 1. Pp. 10–20.

Об авторе:

ТАЛАШМАНОВА Кристина Андреевна – аспирант ФГБОУ ВО «МИРЭА – Российский технологический университет» (119454, Москва, пр-т Вернадского, д. 78); e-mail: 89999930696@aksios.in

THE IMPACT OF THE LEADING TYPE OF RESPONSE ON THE PROFESSIONAL RELIABILITY OF LAW COMPANIES EMPLOYEES

K.A. Talashmanova

RTU MIREA, Moscow

Presents the results of a study of the influence of the leading type of response on the professional reliability of employees of law firms. Factors of formation of a constructive type of response in conflict situations among employees of law firms have been identified, and a model has been identified that contains a set of conditions under which the type of response is selected or due to which a change in the leading type of response is achieved. The constructive and destructive potential of conflict is determined, the personal characteristics of people prone to various forms of behavior in conflict are highlighted. Based on a review of the literature on the research topic, it follows that the choice of the type of response is reflected in the quality and effectiveness of the activity. Based on the results of the study, the conditions for the formation of a constructive type of response in a conflict situation.

Keywords: *professional reliability, leading type of response, behavior in conflict, lawyer.*

Принято в редакцию: 17.04.2023 г.

Подписано в печать: 03.05.2023 г.