## Министерство Образования и Науки Украины

Харьковский Национальный Университет

имени В.Н. Каразина

Факультет: психологии

### Дипломная работа

#### Тема: Конфликт как этап развития коллектива

## Феодосия 2009 г.

Содержание

Введение

Раздел 1. Теоретико-методологический анализ развития коллектива

1.1 Теоретический анализ сущности коллектива как социальной общности

1.2 Социально-психологическая характеристика развития коллектива

1.3 Характеристика конфликта как этапа развития коллектива

Раздел 2. Социально-психологическая характеристика конфликта как этапа развития коллектива

2.1 Конфликт как показатель развития коллектива

2.2 Динамика и особенности развития конфликта в коллективной деятельности

2.3 Управление конфликтами в условиях совместной деятельности

Раздел 3. Особенности исследования конфликтного этапа развития коллектива

3.1 Оценка конфликтной ситуации и характера поведения

3.2 Оценка степени конфликтности в коллективе

3.3 Стили поведения в конфликтной ситуации

Выводы к разделу 3

Выводы

Список использованной литературы

Приложения

Введение

Актуальность темы определяется ее практическим значением для создания здорового социально-психологического климата в трудовом коллективе и нормальных условий эффективного труда. Возникновение и течение конфликта в коллективе, сущность и виды конфликтных ситуаций, этапы развития конфликта, роль и значение конфликта в развитии коллектива.

Жизненная практика показывает, что межличностные отношения часто связаны с конфликтами. Конфликты являются неотъемлемой составляющей человеческих отношений, и они закономерны.

Когда две стороны находятся в контакте, то независимо от причины их взаимодействия, всегда существует вероятность возникновения конфликта. Они могут согласовывать свои противоречивые позиции при достижении мим совместной цели; иметь разногласия по поводу самих целей, к которым им следует вместе стремиться, или оказаться в разладе из-за каких-то личностных противоречий, агрессивных нападений друг на друга, предшествующего негативного опыта и т.п.

Конфликты не являются обязательным спутником жизни какой-либо организации. Но, возникая, они мешают людям жить и работать. В этой связи остро встает проблема профилактики конфликтов. Предупредить конфликты можно, зная основные группы причин их возникновения и устраняя их. Руководитель должен уметь применять различные межличностные методы управления конфликтами адекватно самой ситуации.

В профилактике конфликта большую роль играют знания в области социальной психологии и умение применять их на практике.

Первичная профилактика конфликта связана с психологическим просвещением, популяризацией психологических знаний. Если мы имеем представление о сущности, конфликта, которые его порождают, его возможных последствиях, знаем, как разворачиваются этапы конфликта, то мы можем эффективно решать проблемы выхода из конфликта. Этим и определяется актуальность данной работы и ее практическое значение.

Следует помнить, что конфликты социально обусловлены и опосредованны индивидуальными особенностями психики людей. Различают предпосылки, источники, причины, ситуации, инициаторов, виновников и жертв конфликта. Конфликт связан с острыми эмоциональными переживаниями, аффектами, с действием стереотипов и одновременно изобретательностью личности или группы в поисках и выборе путей помешать противной стороне в достижении своей цели.

Одна из главных задач изучения конфликта – выявление факторов определяющих развитие конфликта по конструктивному или деструктивному типу.

Продуктивное развитие конфликта предполагающее совместную концентрацию усилий сторон на решение конфликтной проблемы, в своих главных чертах сходно с процессом творческого мышления. Как и решения творческих задач, оно осуществляется в несколько этапов: от познания проблемы и неудачных попыток ее решения традиционными средствами через фрустрацию и дискомфорт к озарению, позволяющему увидеть проблему в новом ракурсе, найти ее новое решение.

Работу по управлению конфликтом надо начинать с анализа его причин, структуры и динамики.

Предрасположенность людей к конфликту усиливается в периоды экономической и политической нестабильности.

Любому современному человеку, тем более руководителю, важно обладать знаниями об общих особенностях конфликтного процесса и навыками его разрешения.

Конфликт (от латинского conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных, не совместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциями.

Объект исследования – социально – психологические характеристики коллектива.

Предмет исследования – социально – психологические особенности конфликта в процессе развития коллектива.

Цель исследования – состоит в выявлении особенностей конфликта как этапа развития коллектива.

Задачи:

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд поставленных задач: исследовать особенности различных стадий развития коллектива; рассмотреть сущность и виды конфликтных ситуаций, особенности поведения различных членов коллектива в конфликтной ситуации; изучить методы управления конфликтом и научиться применять их на практике; провести экспериментальное исследование особенности конфликта в коллективе.

Теоретико-методологической базой исследования выступали А.И. Донцов, Э. Мэйо, К.К. Платонов, А.А. Ершов, Н.В. Гришина.

Методы исследования: теоретико-методологический анализ конфликтов в форме тестов, эксперимент.

Теоретическая значимость исследования состоит в проведении теоретико-методологического анализа развития коллектива, углубления и расширения знаний в области социально-психологической характеристики конфликта как этапа развития коллектива.

Практическая значимость работы состоит в получение результатов. Результаты исследования могут быть использованы: для поднятия эффективности совместной деятельности учащихся средней школы; в повышении уровня психологической культуры в совместной деятельности в средней общеобразовательной школе; в усовершенствовании теоретического и практического обеспечения деятельности психолога в сфере прикладных исследований социальной психологии.

Раздел 1: Теоретико-методологический анализ развития коллектива

1.1 Теоретический анализ сущности коллектива как социальной общности

В социальной психологии группа – это существующее в едином пространстве и времени объединение людей, взаимодействующих в совместной деятельности и вступающих в определенные деловые и межличностные отношения. Сложные социальные организации включают в себя множество мелких и больших групп, в которых осуществляется непосредственное взаимодействие работников, руководителей и исполнителей по выполнению определенных видов деятельности: учебной, производственной, спортивной, политической и т.п.

К группам высокого уровня развития относятся: а) контактные группы с положительной социальной ориентацией, сплоченностью, общими ценностями и ориентациями; б) контактные группы высокого уровня организации – коллективы (от лат. collectivus – собирательный).

Понятие «коллектив» в полной мере применимо к тем малым контактным группам, которые характеризуются наряду с общностью общественно значимых целей ее членов также и высоким уровнем организованности, сплоченности, психологической совместимости. В отличие от обычных малых групп для коллектива характерны следующие признаки:

1) стоящая перед группой социально значимая цель осознана и принята всеми членами группы, вкладывающими максимум своих способностей в ее достижение и обеспечивающими тем самым оптимальную эффективность деятельности; 2) в коллективе должны присутствовать наиболее ценные типы межличностных отношений между сотрудниками: доверие, взаимопомощь, взаимопонимание, сплоченность и другие качества, обеспечивающие положительный психологический климат, высокую работоспособность и устойчивость группы; 3) коллектив должен возглавлять руководитель – лидер, то есть лицо, совмещающее в себе способности хорошего организатора и одновременно высокого профессионала уважаемого и эмоционально привлекательного для всех членов группы.

В быту принято называть коллективом в широком смысле слова всякую группу с общей положительной сознательной направленностью (коллектив бригада, цех и т.п.). Однако такие обычные группы иногда лишь внешне кажутся высокоорганизованными, поскольку в них имеются распределенные функции, должностная иерархия. При более тщательном изучении оказывается, что межличностные отношения в этой группе конфликтны, она дробится на изолированные группировки, в ней нет единства мнений и т.п.

В этой ситуации руководителю предстоит большая работа по организации группы, изменению межличностных отношений.

В отечественной, зарубежной социальной психологии большое внимание уделяется вопросам организации коллективов как устойчивых саморегулирующихся и продуктивных групп, в которых не подавляется индивидуальная инициатива, но при этом все творческие способности сотрудников направляются на оптимальную эффективность в достижении основных целей (производственных, учебных, др.) соответствующих организации.

Идея развития внутренне присуща социально-психологическому пониманию коллектива: она преломляется, по меньшей мере в трех важнейших аспектах теоретической реконструкции данного явления.

Утверждение коллективности как ведущей нормы жизнедеятельности трудового коллектива мыслится последователями не как единовременный акт, а как длительный и сложный процесс. Коллективы различных предприятий могут находиться на разной ступени развития и весьма существенно отличаться друг от друга. Психологический подход к анализу коллектива позволяет и, более того, требует интерпретировать его как постоянно развивающуюся систему.

1.2 Социально-психологическая характеристика развития коллектива

Трудовой коллектив можно определить как организованную группу людей, объединенных социально значимой целью и системой непосредственных взаимоотношений в процессе труда. Это определение относиться, прежде всего, к первичному (контактному) коллективу, который создается по организационно - производственному признаку. В первичном коллективе работники находятся в непосредственном контакте друг с другом, и именно совместная трудовая деятельность позволяет им лучше знать о потребностях, интересах, мотивах поведения друг друга. Первичный трудовой коллектив входит в основной, которым является коллектив всего предприятия. Могут быть промежуточные коллективы между первичным и основным, например, коллектив цеха на фабрике.

Первичный трудовой коллектив характеризуется соответствующими структурными образованьями и выполняет определенные функции. Его развитие происходит в соответствии с процессами групповой динамики.

Основные социально-психологические процессы групповой динамики: общение работников, сплочение коллектива, трудовые конфликты, руководство и лидерство и другие – фиксируют и обеспечивают психологические изменения, происходящие в коллективе за время его существования.

Коллектив можно классифицировать по различным признакам: основной цели; по размеру; по их сложности (3-, 2-, 1- уровневые структуры управления) и т.д.

Значение особенностей трудового коллектива помогает в работе, в том числе позволяет планировать управление коллективом. Как правило, на большинстве предприятий можно выделить четыре типа коллективов по степени их формализованности.

1. Директивные коллективы имеют четкую организационную структуру, отношения между сотрудниками строго формализованы, работа выполняется по указанию вышестоящего руководства.

Директивность их указаний приобретают характер приказов.

2. Целевые коллективы обычно существуют ради решения определенной задачи в течение конкретного промежутка времени (их примером может быть акционерное общество с контрактной системой работы). Как показывает зарубежный и отечественный опыт формальные целевые группы оказываются подвижнее и продуктивнее, чем традиционные коллективы.

3. Коллектив (группа) по интересам создается на основании общих интересов работников (рационализаторы и т.д.).

4. Дружеские коллективы (группы) образуются по признаку симпатии работников друг к другу (дружеские компании, связанные общим интересом к политике, любимому занятию и т.п.).

Под структурой трудового коллектива понимается его внутреннее строение, т.е. совокупность его отдельных элементов и отношений между ними.

Таким элементом структуры коллектива является социальная группа. Она представляет собой совокупность людей, обладающих каким-либо общим социальным признаком (это может быть профессия, стаж работы, сходные права и обязанности работников и т.д.).

В трудовом коллективе различают, прежде всего, официальную и неофициальную структуры.

Официальная (или деловая) структура коллектива определяется целями, задачами и особенностями трудовой деятельности. Взаимоотношения работников в рамках официальной структуры регулируются соответствующими уставами и должностными инструкциями, официальными правами и обязанностями каждого члена коллектива. Положение отдельного работника определяется должностью.

Неофициальная структура коллектива определяет совокупность взаимоотношений, строящихся на взаимных личных интересах работников, симпатиях и антипатиях. Эти взаимоотношения регулируются принятыми большинством коллектива неписаными правилами – групповыми нормами поведения. Положение работника в рамках неофициальной структуры определяется его социально-психологический статус.

Официальная и неофициальная структура влияют друг на друга, и следует стремиться к тому, чтобы они совпадали, т.е. чтобы деловые отношения между работниками, как вертикальные (между руководителями и подчиненными), так и горизонтальные (между рядовыми работниками), строились на отношениях симпатии, близости личных интересов в сфере труда, досуга, общения.

Нередко эти структуры не совпадают, что является причинами конфликтов: в частности, когда официальный руководитель не пользуется авторитетом в коллективе, а в коллективе имеется несколько лидеров (наиболее авторитетных работников), у отдельных работников наблюдаются явления группового эгоизма и т.п.

В трудовых коллективах в рамках неофициальной структуры возникают неофициальные нормы поведения, они регулируют характер отношений между членами коллектива, общий стиль работы, способы взаимодействия работников. Как правило, в различных коллективах складываются свои традиции, обычаи: совместное празднование дней рождения, отдельных знаменательных дат, экскурсионные поездки и т.п.

В официальной структуре трудового коллектива необходимо различать три основных элемента: должностную, профессионально - квалификационную и социально-демографическую структуры.

Положение отдельного работника определяется должностью, которую он занимает.

Неофициальную структуру коллектива определяет совокупность взаимоотношений, строящихся на взаимных личных интересах работников, симпатиях и антипатиях. Эти взаимоотношения регулируются принятыми большинством членов коллектива неписаными правилами - групповыми нормами поведения. Положение работника в рамках неофициальной структуры определяет его социально-психологический статус.

Официальная и неофициальная структуры влияют друг на друга и руководитель должен стремиться к тому, чтобы они совпадали, т.е. чтобы деловые отношения между работниками, как вертикальные, так и горизонтальные (между рядовыми работниками), строились на отношениях симпатии, близости личных интересов в сфере труда, досуга, общения.

Нередко эти структуры не совпадают, что становится причиной конфликтов.

Конфликты могут возникать: в частности, когда официальный руководитель не пользуется авторитетом в коллективе, а в коллективе имеется несколько лидеров (наиболее авторитетных работников), у отдельных работников наблюдаются явления группового эгоизма и т.п.

Групповые норма – это общепризнанные в данном коллективе правила поведения работников. Система групповых норм в коллективе представляет собой требования к работникам в отношении поведения в сфере труда, досуга, общения. Большинство норм поведения в трудовом процессе зафиксированы в соответствующих официальных документах, положениях, правилах внутреннего трудового распорядка. Как правило, основные нормативные требования к поведению работника касаются правил добросовестного и инициативного отношения к выполняемым обязанностям, требования соблюдать трудовую дисциплину, технику безопасности и т.п. Выполнение этих официальных норм обязательно.

В трудовых коллективах в рамках неофициальной структуры возникают неофициальные нормы поведения, они регулируют характер отношений между членами коллектива, общий стиль работы, способы взаимоотношений работников и их взаимодействия. Например: развитие коллективизма в первичном трудовом коллективе (бригаде, смене, секции, отделе), наличие или отсутствие взаимопомощи в работе, характер сотрудничества и т.п. Как правило, в различных коллективах складываются свои традиции, обычаи: совместное празднование дней рождения, отдельных значительных дат в жизни общества, коллектива, совместный отдых на природе и др.

В официальной структуре трудового коллектива необходимо различать три основных элемента: должностную, профессионально-квалификационную и социально- демографическую.

В структуре межличностных связей первичного трудового коллектива различают следующие элементы:

1) лидерская группа;

2) ядро коллектива (активные работники);

3) пассивные работники;

4) изолированные члены коллектива.

Наряду с официальным руководителем по должности (например, директором, заведующим отделом и т.п.) может существовать и неофициальный руководитель или лидер.

Лидером может быть и официальный руководитель (с этой целью проводятся выборы руководителя). По результатам социологических исследований наличие в одном лице официального руководителя и неофициального лидера повышает производительность труда в коллективе на 20-30%. Основной причиной этого феномена является увеличение силы воздействия руководителя на подчиненных.

В процессе формирования и развития коллектива может быть несколько лидеров (лидер-организатор, лидер-исполнитель, лидер-инициатор и др.).

В работе могут возникнуть и официальные лидеры (лидеры-фракционеры, препятствующие формированию положительных групповых норм поведения, внедрению нововведений и т.п.).

Руководитель должен вовремя обнаружить таких людей и не допустить их влияния на коллектив.

Элементом структуры межличностных отношений в первичном коллективе является ядро коллектива. В него входят кадровые работники, хорошо знающие друг друга, связанные взаимными симпатиями, нередко дружескими отношениями. Как правило, эти активные в работе и общении члены коллектива являются носителями коллективного сознания, групповых норм поведения, традиций коллектива.

Важно отметить, что трудовой коллектив выполняет четыре функции:

1) Целевая – это основная функция, ради чего организован коллектив (производство продукции, обслуживание населения, оказание услуг и т.п.);

2) Интегративная функция – связана с процессом объединения работников, их разрозненных действий в единый сплоченный коллектив;

3) Функция развития личности – одна из важнейших задач коллектива, она заключается в удовлетворении материальных и духовных потребностей работников (в том числе по обеспечению их самореализации в сфере труда);

4) Воспитательная функция – направлена на создание условий по усвоению каждым работником групповых норм поведения (проявлению инициативы, ответственного отношения к труду, взаимопомощи и др.).

1.3 Характеристика конфликта как этапа развития коллектива

Обычно в социальной психологии выделяют четыре стадии развития коллектива, различающимися между собой уровнями социальной зрелости.

Первая стадия – стадия формирования коллектива, она связана с взаимным принятием работниками друг друга. Новички присматриваются к своим товарищам, совместно вырабатывают нормы делового взаимодействия. Однако в личных отношениях они руководствуются собственными нормами и правилами поведения.

Вторая стадия - стадия становления или выработки решений. В этот период формируется актив коллектива, который состоит из более опытных, имеющих более высокий должностной статус работников. Они составляют ядро коллектива. Эти работники окончательно формируют групповые нормы поведения, однако уровень усвоения их членами коллектива достаточно низкий.

Третья стадия – стадия идентификации. Она характеризуется формированием развитой мотивации работников, когда они постепенно усваивают групповые нормы поведения в коллективе идентифицируют (отождествляют) себя с ними. Эта стадия определяет переход коллектива к зрелости, когда работники совершенно искренне «подгоняют» друг друга к работе, побуждая их добросовестно и инициативно относиться к своему труду.

Четвертая стадия – стадия зрелости коллектива. Она характеризуется тем, что внешний контроль работы членов коллектива полностью становиться внутренним и превращается в самоконтроль. Коллектив становится самоуправляемой организацией.

Функционирование трудового коллектива во времени представляет собой постоянное движение этих элементов структуры, их воспроизводство и изменение.

Формальная (официальная) структура коллектива создается по воле руководства. Но как только она создана, она становится социальной средой, где работники из различных подразделений общаются во время собраний, совместного отдыха, регламентированных перерывов на обед и т.д. Из социальных взаимоотношений рождаются дружеские группы по интересам и т.д., которые все вместе представляют неформальную структуру коллектива (или неформальную организацию).

На каждом предприятии могут существовать несколько неформальных групп со своими лидерами, нормами поведения и т.п. Как показали исследования, принадлежность к неформальным группам дает работникам ряд психологических выгод, не менее важных для них, чем получаемая зарплата. Важнейшие причины вступления в неформальную группу: чувство принадлежности, взаимопомощь, общение, взаимозащита.

Потребность в принадлежности является одной из самых сильных эмоциональных потребностей. Э. Мейо, один из основателей школы человеческих отношений, экспериментально доказал, что люди лишенные возможности устанавливать и поддерживать контакты, остаются неудовлетворенными своей работой.

Осознанная потребность в защите продолжает оставаться важной причиной вступления людей в те или иные группы.

Наконец неофициальные группы выполняют функцию общения работников. Люди хотят знать, что происходит вокруг них, особенно если это затрагивает их работу.

Люди часто присоединяются к неформальным группам просто для того, чтобы быть ближе к тем, кто, по их мнению, может удовлетворить их потребности в принадлежности, компетенции, защите, уважении и т.п.

Исследования показали, что на работе люди склонным взаимодействовать с теми, кто работает в непосредственной близости (так называемый «фактор соседства»).

Неформальные организации могут, как способствовать процессу достижения поставленных целей, так и тормозить его. Руководителю необходимо обеспечить эффективное управление неформальной организацией. При этом очень важно, чтобы руководитель понял механизм взаимодействия формальной организации с неформальной, который состоит в том, что неформальная организация, рождая у работника положительные эмоции, способствует повышению эффективности его труда. Более того, неформальная организация рождает чувства коллективизма, сотрудничества, взаимопомощи.

Межличностный конфликт – ситуация взаимодействия людей, при которой они либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо одновременно в острой конкурентной борьбе стремясь к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной из конфликтующих сторон.

Социально-психологический конфликт как предмет познания можно определить с различных сторон.

Конфликт, даже внутриличностный – чаще всего явление межличностных и групповых отношений.

Функциональная роль конфликта обусловлена необходимостью и целесообразностью изменений в межличностных отношениях, в их иерархической структуре, статусе личности, социально-психологическом климате группы, ценностных ориентирах членов группы и т.п.

С социальной психологии представлены различные концепции конфликта. Прежде всего, это мотивационная и когнитивная концепции. В первой конфликт определяется как осознанная несовместимость намерений и интересов индивидов, причем ставится акцент на роли субъективных факторов в возникновении конфликта.

Когнитивная концепция усматривает основы конфликта в несовместимости знаний, представлений у противоборствующих сторон.

Раздел 2: Социально - психологическая характеристика конфликта как этапа развития коллектива

2.1 Конфликт как показатель развития коллектива

В социальной психологии пока нет общепризнанного определения понятия конфликта. Некоторые специалисты рассматривают конфликт как противоречие между работниками из-за несовместимости их потребностей, мотивов, целей деятельности, отношений, взглядов, психологического склада.

К.К. Платонов определяет конфликт как осознанное противоречие между общающимися личностями при наличии попыток разрешения противоречия на фоне эмоциональных состояний.

А.А. Ершов понимает под конфликтом действие противоположных, несовместимых в данной ситуации тенденций, мотивов, интересов, психологического склада, типов поведения.

По мнению Н.В. Гришиной, конфликты можно рассматривать как реакцию людей на препятствие к достижению разного рода целей совместной деятельности, на поведение других, не соответствующее ожиданиям, а также как реакцию на почве несовместимости характерологических шаблонов поведения, несходства культурных основ и потребностей.

Как видим, конфликты определяются либо через понятие «противоречие», «столкновение», либо через представления о реакциях людей на какие-то несоответствия, встречающиеся в их жизнедеятельности.

Социально-психологический конфликт как предмет познания можно определить с личных сторон. Конфликт, даже внутриличностный – чаще всего явление межличностных и групповых отношений. Функциональная роль конфликта обусловлена необходимостью и целесообразностью изменений в межличностных отношениях, в их иерархической структуре, статусе личности, социально-психологическом климате группы, ценностных ориентациях членов группы и т.п.

С точки зрения сущности этих отношений, конфликт есть проявление противоборства, т.е. активного столкновения принципов, мотивов установок, эталонов поведения. С точки зрения целей, конфликт отражает желание людей утвердить свою позицию, их поступки, т.е. самоутвердиться.

С точки зрения состояния межличностных отношений, конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном, поведенческом уровне. Деструкция будет носить временный характер (в случае разрешения конфликта) или длительный (в случае неразрешимости конфликта) характер.

Если рассматривать конфликт с позиций эмоционально мотивационных состояний конфликтующих личностей, то его можно определить как одновременно защитную и ответную на неблагоприятные травмирующие личность ситуации, на препятствия в достижении каких-либо целей (фрустрацию), на стресс и т.п.

Развитие конфликта можно рассматривать как интеллектуальный процесс решения мыслительной задачи, так как он связан с возникновением проблемы, созданием проблемной ситуации, принятием решений, решением возникшей проблемы алголотмизированным (по правилам) способом или в большей мере интуитивным.

С результативной стороны конфликт выступает как дезинтегрирующая сила человеческих отношений, а его преодоление – как интегрирующая.

В тактическом тоне регулирования межличностных отношений конфликт – одно из крайних средств изменения.

С этической стороны конфликт представляет собой социально нежелательный вариант проявления человеческих противоречий.

Определения конфликта, которые дают представители западной социальной психологии, нередко несут в себе отпечаток философии прагматизма и выражают установку личности на доминирование.

Проблема межличностного конфликта стала объектом интенсивного изучения в социальной психологии (прежде всего в США), начиная с 60-х годов ХХ столетия.

При всем многообразии имперических и теоретических подходов к проблеме конфликта, вырисовывается достаточно устойчивая схема, основанная на определении сущности конфликтных факторов. Методологически центральным здесь выступает представление о том, что возникновение конфликта обусловлено осознанной несовместимостью индивидуальных намерений и интересов противоборствующих сторон. Такой подход к пониманию истоков конфликта распространен под названием мотивационной концепции конфликта.

Альтернативная мотивационной, когнитивная концепция происхождения межличностного конфликта усматривает его причину в противоречивости познавательных стратегий, используемых сторонами при решении обоюдозначимых проблем. Определения конфликта, предлагаемые в русле мотивационного подхода, подчеркивают роль субъективных факторов в детерминации конфликтного взаимодействия.

По определению, данному в психологическом словаре: «Межличностный конфликт – ситуация взаимодействия людей, при которой они либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых целей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо одновременно в острой конкурентной борьбе стремясь к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной из конфликтующих сторон».

В социальной психологии представлены различные концепции конфликтов. Прежде всего, это мотивационная и когнитивная концепции. В первой конфликт определяется как осознанная несовместимость намерений и интересов индивидов, причем ставится акцент на роли субъективных факторов в возникновении конфликта.

Когнитивная концепция усматривает стороны конфликта в несовместимости знаний, представлений у противоборствующих сторон.

Сущность конфликта - с точки зрения сущности возникновения отношений, конфликт есть проявление противоборства, т.е. активного столкновения принципов, мотивов, установок, эталонов поведения. С точки зрения целей, конфликт отражает желание людей утвердить свою позицию, их поступки, т.е. самоутвердиться.

С точки зрения состояния межличностных отношений конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном поведенческом уровне. Деструкция будет носить временный (в случае разрешения конфликта) или длительный (в случае неразрешимости конфликта) характер.

Если рассматривать субъекты конфликта, то их можно определить как своеобразную форму коммуникации в системах: человек-человек; человек-группа; человек-часть группы; часть группы – часть группы; группа-группа.

Если рассматривать конфликт с позиции эмоционально-мотивационных состояний конфликтующих сторон, то его можно определить как эмоционально насыщенную реакцию, одновременно защитную и ответную на неблагоприятные, травмирующие личность ситуации, на препятствия в достижении каких-либо целей (фрустрацию), на стресс и т.п.

Развитие конфликта можно рассматривать как интеллектуальный процесс решения мыслительной задачи, так как он связан с возникновением проблемы, созданием проблемной ситуации, принятием решений, решением возникающей проблемы алгоритмизированным (по правилам) способом или в большей мере интуитивным.

С результативной стороны конфликт выступает как дезинтегрирующая сила человеческих отношений, а его преодоление как интегрирующая.

В тактическом плане регулирования межличностных отношений конфликт – одно из крайних средств изменения.

С этической стороны конфликт представляет собой социальный вариант проявления человеческих противоречий.

При всем многообразии эмпирических и теоретических подходов к проблеме конфликта, вырисовывается достаточно устойчивая схема, основанная на определении сущности конфликтных факторов. Методологически центральным здесь выступает представление о том, что возникновение конфликта обусловлено осознанной несовместимостью индивидуальных намерений и интересов противоборствующих сторон.

Такой подход к пониманию истоков конфликта распространен под названием мотивационной концепции и конфликта.

Альтернативная мотивационная, когнитивная концепция происхождения межличностного конфликта усматривает его причину в стратегиях используемых сторонами при решении обоюдозначимых проблем. Определение конфликта, предполагаемых в русле мотивационного подхода, подчеркивают роль субъективных факторов в детерминации конфликтного поведения.

Некоторые авторы видят в конфликте проявление отношений конкуренции (соревнования).

Отличие конкуренции от конфликта заключается в конкурентной регламентированности. В случае конкуренции элементы конфликта, хотя и присутствуют, но ограничиваются определенными правилами.

Виды конфликтов: Различают внутриличностный, межличностный и межгрупповой конфликты.

Внутриличностный конфликт – это столкновение примерно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов, влечений у одного и того же человека, отражающих противоречивые связи с социальной средой.

Межличностный конфликт – это столкновение взаимодействующих людей, чьи цели, интересы, ценности, нормы поведения или методы работы взаимоисключают друг - друга или мешают, противодействуют, т.е. несовместимы в данной ситуации.

Межгрупповой конфликт – это противоборство в коллективе или в различных социальных группах, отстаивающих противоречивые интересы, преследующих несовместимые цели и задачи.

Обычно межличностные и межгрупповые конфликты мешают работе, отвлекают много сил, отрицательно сказываются на психическом и общем здоровье людей. Взаимные отрицательные отношения, личные антипатии людей нередко переносятся на деловые связи.

Конфликты могут иметь и положительное значение, когда направлены на преодоление отрицательных тенденций в поведении, отношениях отдельных личностей или групп, против отдельных взглядов и стиля деятельности.

Конфликты бывают закономерными (неизбежными), необходимыми, вынужденными, функционально неоправданными. Различают, также, конфликты открытие и скрытые; конфликты, преследующие личные, групповые или общественные цели.

В зависимости от эмоционального состояния людей конфликты бывают с высоким, умеренным эмоциональным наклоном и без эмоционального наклона. На этапе возникновения конфликта можно говорить о стихийных и запланированных конфликтах (последние подразделяются на спровоцированные и инициативные).

На этапе существования и развития конфликта можно различить кратковременные, длительные, затяжные (зашедшие в тупик) конфликты.

На этапе устранения можно выделить управляемые, слабо управляемые и неуправляемые (стихийные) конфликты. На этапе затухания конфликты могут быть спонтанно прекращающиеся, прекращающиеся под влиянием средств, найденных самими противоборствующими сторонами, и конфликты, получившие разрешение только при вмешательстве внешних сил (вышестоящих организаций, руководителей).

Определения конфликта, которые дают социальные психологи, часто несут на себе отпечаток философии прагматизма и выражают установку на доминирование.

Проблема межличностного конфликта стала объектом интенсивного изучения в социальной психологии на Западе (прежде всего в США), начиная с 60-х годов ХХ века. Эта проблема не потеряла актуальности и в наши дни.

При всем многообразии эмпирических и теоретических подходов к проблеме конфликта, вырисовывается достаточно устойчивая схеме, основанная на определении сущности конфликтационных факторов.

Таким образом, конфликт – это сложное, многостороннее явление в системе человеческих отношений, поэтому видов конфликта может быть столько, сколько разных сторон участвует в данном рассматриваемом объекте.

2.2 Динамика и особенности развития конфликта в коллективной деятельности

Наиболее известной классификацией причин возникновения конфликтных ситуаций в деловых межличностных отношениях выделяют две группы.

1. Производственные причины:

а) Распределение ресурсов;

б) Взаимозависимость задач;

в) Противоположные тенденции в функционировании производства, организации;

г) Нечеткость или неразборчивость функциональных обязанностей сотрудников и руководителя;

д) Ситуация, когда одному подчиненному указания дают многочисленные начальники;

е) Различие в целях;

ж) Различия во взглядах и представлениях;

з) Неудовлетворительные коммуникации (неточная или неполная передача информации).

2. Причины непроизводственного характера. Состояние здоровья работника или членов его семьи, семейные отношения, жилищно-бытовые условия, характер и возможности проведения досуга, условия транспорта могут послужить причиной деловых конфликтов.

Социально-психологическая причина межличностных конфликтов могут быть так называемые ложные образы конфликта. При этом объективная конфликтная ситуация отсутствует, но некоторые сотрудники считают, что их отношения носят конфликтный характер. Такое восприятие взаимных отношений обусловлено, в частности, неправильным истолкованием мнений, высказываний, поступков одного человека другим.

Одна из причин такого искаженного представления – недостаток неформального общения, человеческих контактов, а другая – психологическая скованность, неумение или опасение доказать окружающим свою доброту, внимание, чистосердечность.

Очень важная причина конфликтов – это различие в психологических особенностях: характер, темперамент, ценностные ориентации и т.п. Эти различия увеличивают вероятность возникновения любых конфликтов.

Есть люди, которые постоянно проявляют агрессивность, враждебность, все время защищаются или нападают, готовы всему противоречить, не слушают собеседника. Их называют трудными.

Предрасположенность людей к конфликту усиливается в периоды экономической и политической нестабильности и преобразований в обществе, бедствий, крупных катастроф и т.п.

Как правило, под структурой конфликта подразумевается перечень необходимых и достаточных элементов, характеризующих конфликт при одномоментном статическом срезе. Число этих элементов, по мнению большинства специалистов, в целом остается устойчивым: наличие не менее двух сторон, имеющих контакт друг с другом; взаимонесовместимость ценностей и намерений сторон; поведение, направленное на уничтожение планов и разрушение намерений другой стороны, чтобы приобрести нечто за ее счет; противопоставленность действий одной стороны другой и наоборот;

применение силы с целью повлиять на поведение другой стороны в желаемом направлении.

Некоторые авторы к этому списку добавляют характеристики проблем, приведших к возникновению конфликта, а также социальной среды, в рамках которой он протекает, в частности присутствие или отсутствие третьих лиц, стратегия и тактика конфликтного взаимодействия и т.п.

Динамику конфликта понимают в двух планах широком и узком.

В широком смысле слова динамика трактуется как последовательная смена определенных стадий или этапов, характеризующих процесс развертывания конфликта от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения.

В узком смысле слова динамика конфликта рассматривается в контексте лишь одной, но наиболее острой его стадии – конфликтного взаимодействия.

Обычно выделяют четыре этапа развития конфликтной ситуации:

I этап – возникновение конфликтной ситуации.

II этап – осознание ситуации как конфликтной, хотя бы одним из ее участников. Такое осознание включает, во-первых, осознание самой ситуации как значимой, т.е. способной обеспечить осознание значимой цели;

во-вторых, осознание того факта, что другая сторона препятствует достижению этой цели, т.е. цель и действие несовместимы.

Открытого конфликта не существует до тех пор, пока партнеры не начнут реагировать, преодолевая барьер на пути к той цели, которую они стремятся достичь. Контролирование значимости того, что составляет центр конфликта – эффективное средство предотвращения его деструктивных последствий. Для этой стадии конфликта очень важным является, признают ли стороны законность требований друг друга. В тех случаях, когда правомерность требований и претензий другой стороны изначально отвергается, конфликт будет иметь более деструктивный характер.

III этап в развитии конфликта – стадия взаимодействия, которое принято понимать как систему обоюдонаправленных, эмоционально окрашенных действий, затрудняющих достижение целей противоборствующей стороны и тем самым облегчающих реализацию собственных намерений.

Следует отметить, что само конфликтное поведение может развиваться в трех направлениях. Открытая борьба – это наиболее строгая форма конфликтного взаимодействия; она основана на стремлении всеми средствами получить максимум желаемого.

Другой вариант – это отказ, от какого бы то на было конфликтного взаимодействия, уход от самой ситуации.

Третье, компромиссное направление, по которому может развиваться взаимодействие в конфликтной ситуации – это путь переговоров, торгов. В данном случае стороны в силу ряда обстоятельств предполагают, что получение максимума невозможно, поэтому, чтобы не потерять все, они идут на взаимные уступки, имеют собственные притязания, позволяют хотя бы отчасти реализоваться намерениям противоположной стороны.

Последний, IV этап в динамике конфликта – это предуготовленный характером взаимодействия исход, или разрешение конфликта.

Исход рассматривается часто как итоговое резюме полученных вознаграждений и понесенных потерь. Несколько схематизируя, можно сказать, что возможно два типа исходов конфликта: взаимный выигрыш и односторонний выигрыш, сопряженный с гораздо большим потенциальным риском и предполагающий в большинстве случаев открытую конфронтацию сторон.

Принципы конфликтов: в наиболее известной классификации причин возникновения конфликтной ситуации в деловых межличностных отношениях выделяют две группы:

1. Производственные причины:

* распределение ресурсов;
* взаимозависимость задач;
* противоположные тенденции в функционировании производства;
* нечеткость или не разработанность функциональных обязанностей сотрудников и руководителя;
* причиной конфликта может быть ситуация, когда одному подчиненному дают указания многочисленные начальники;
* различие в целях;
* различие во взглядах и представлениях;
* неудовлетворительные коммуникации.

2. Причины непроизвольного характера:

* состояние здоровья работника и членов его семьи, семейные отношения, жилищно-бытовые условия, характер и возможности проведения досуга, условия транспорта и т.п., могут служить причиной деловых конфликтов.

Социально-психологической причиной межличностного конфликта могут быть так называемые ложные образы конфликта. При этом, объективная конфликтная ситуация отсутствует, но некоторые сотрудники считают, что их отношения носят конфликтный характер.

Такое восприятие взаимных отношений обусловлено, в частности, неправильным истолкованием мнений, высказываний, поступков одного человека другим.

Одна из причин такого искаженного представления – недостаток неформального общения, человеческих контактов, а другая – психологическая скованность, неумение или опасение доказать окружающим свою доброту, внимание, чистосердечность.

Еще одна важная причина конфликтов – это различия в психологических особенностях (характер, темперамент, ценностные ориентации и т.п.). Эти различия увеличивают вероятность возникновения любых конфликтов. Есть люди, которые постоянно проявляют агрессивность, враждебность, все время защищаются или нападают, готовы всему противоречить, не слушают собеседника. Их можно назвать трудными, так как они не хотят идти ни при каких условиях навстречу, и их поведение становится причиной конфликтной ситуации.

Предрасположенность людей к конфликту усиливается в периоды экономической и политической нестабильности и преобразований в обществе, войн, стихийных бедствий, крупных катастроф и т.п., в связи с неопределенностью жизни в будущем, трудностями в настоящем.

2.3 Управление конфликтами в условиях совместной деятельности

Универсальных способов выхода из конфликтных ситуаций, их разрешения не существует. Наличие большого количества причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако, даже при большой его возможности стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель и мешает, естественно, другой стороне делать то же самое. Об этом свидетельствует анализ динамики конфликтов.

Поэтому конфликтом необходимо управлять. В зависимости от того, насколько эффективным такое управление будет последствия конфликта станут функциональными или дисфуекциональными.

Рекомендации:

Рассмотрев особенности конфликтных ситуаций в данном конкретном коллективе можно дать следующие рекомендации: создайте атмосферу сотрудничества (проводите некоторое время в неофициальной беседе, снимающей раздражение, эмоциональный покой и т.п.); стремитесь к ясности общения (договоритесь о терминологии, исключите разное понимание одних и тех же слов и т.п.); признайте наличие конфликта.

Как правило, это бывает нелегко сделать, так как в человеческой натуре есть такая черта: терпеть нетерпимое и не признавать очевидного. Вместо «страусиной политики» необходимо заявить открыто и честно о существовании конфликта по конкретном вопросам: выработайте совместную процедуру (т.е. необходимо договориться, где, когда и как вы начнете совместную работу по преодолению конфликта. В частности, лучше собраться на нейтральном месте либо по очереди у каждой из сторон); очертите конфликт. Обе стороны должны высказаться о ситуации: в чем они видят конфликт, какие чувства он у них вызывает, что каждая из сторон видит и не признает.

Насколько это возможно, необходимо «снять» скрытые интересы, личные амбиции или обиды, которые могут скрыть суть конфликта и усложнить его разрешение; сосредоточиться на конкретных действиях, потребностях сторон и спорных предметах, стараясь не переходить на личности;

* исследуйте возможные варианты решения (очень полезным может быть метод «мозговой атаки», когда члены всей группы беспрепятственно и спонтанно высказывают любые, даже на первый взгляд абсурдные предложения. Все идеи регистрируются, ни одно их них не критикуется);
* добейтесь соглашения (обсуждаются высказанные предложения, а затем выбирается наиболее приемлемое, учитывающее требование обеих сторон). После урегулирования разногласий составляется документ, скрепляющий согласие сторон;
* установите крайний срок решения конфликта;
* воплощайте план в жизнь (в плане должно быть оговорено, что нужно сделать, когда, где и чьими силами).

Структурные методы управления конфликтами. Представители административного метода в социальной психологии считают, что если найти хорошую формулу управления, то организация будет действовать как хорошо отлаженный механизм. Подчеркивалось важность гармонического функционирования этого направления, разрабатывались структурные методы управления конфликтами.

а) Четкая формулировка требований. Одним из эффективных методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного сотрудника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

б) Использование координирующих механизмов. Строгое соблюдение принципов единоначалия обеспечивает управление большой группой конфликтных ситуаций, так как подчиненные знают, чьи распоряжения они должны выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-то деловому вопросу, то они могут обращаться к «третейскому судье» - к их общему начальнику. В некоторых сложных организациях есть специальные интеграционные службы, выполняющие роль арбитра.

в) Установление общих целей, формулирование общих ценностей. Этому способствует информирование всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленности о состоянии дел в различных подразделениях. Очень эффективным является формирование целей организации на уровне целей общества. Осознание своей «социальной миссии» сплачивает коллектив, что, естественно, приводит к сокращению дисфункциональных конфликтов. Наличие общих целей позволяет людям понять, как им следует вести себя в конфликтных ситуациях, превращая их в функциональные.

г) Система поощрений – это установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников.

Например, если премировать работников службы техники безопасности за качество выявленных нарушений правил техники безопасности, то это приводит к нескончаемому дисфункциональному конфликту с производственными эксплуатационными службами.

Если поощрять всех работников за установление и выявление нарушений, то это приведет к сотрудничеству и снижению травматизма.

Работа с конфликтами, естественно, не исчерпывается перечисленными методами. В соответствии с ситуацией могут быть найдены иные эффективные структурные методы управления конфликтами.

Межличностные способы управления конфликтами. Известны, пять основных способов (стилей) управления конфликтами:

а) Уклонение. Человек, придерживающийся этой стратегии, стремиться уйти от конфликта.

Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (это бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появляются. Однако стратегия ухода может сводиться к стремлению от ответственности за реализацию поставленной цели – руководитель не хочет принимать самостоятельные решения, не нацелен на мотивацию достижения успеха в деятельности.

б) Сглаживание. Этот стиль характеризуется тем, что руководитель не проявляет ни активности, ни заинтересованности в достижении положительных результатов в осуществлении управленческой цели.

Такая стратегия направлена на избежание конфликтных отношений между людьми.

«Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности.

При этом часто забывается проблема, лежащая в основе конфликта. В результате может временно наступить покой. Отрицательные эмоции не проявятся, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема и накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.

в) Принуждение. Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения, во что бы то ни стало, его не интересует мнение других. Этот стиль называют еще конкуренцией. Данный стиль связан с агрессивным поведением; для влияния на других людей здесь используется власть, основанная на принуждении, и традиционная власть. Руководитель здесь стремится завоевать командную роль.

Этот стиль может быть эффективен, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению cвоих целей.

г) Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через некоторое время могут появиться дисфункциональные последствия, например, неудовлетворенности половинчатым решением.

Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как осталась нерешенной породившая его проблема.

д) Сотрудничество. Эта стратегия характеризуется тем, что конфликтующие стремятся достигнуть нормализации отношений с партнерами, которые считаются с их интересами, привлечь их на свою сторону. Данный стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах результат - это неизбежный результат того, что у многих людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет.

При такой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество не старается добиться своей цели за счет других.

Для выбора эффективного стиля поведения в конфликтной ситуации следует:

* оценить соотношения власти;
* определить свои приоритеты;
* определить реальные проблемы и интересы;
* определить варианты реакции;
* использовать набор стилей.

Стиль конкуренции следует использовать когда:

* исход очень важен для Вас, и Вы делаете большую ставку на решение проблемы;
* Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, представляется очевидным, что предлагаемое Вами решение является наилучшим;
* Вы чувствуете, что у Вас нет иного выбора и что Вам нечего терять;
* Вы находитесь в критической ситуации.

Если Вашей целью является признание и хорошие отношения со всеми, то этот стиль применять не следует.

Типичные ситуации в которых следует применять стиль уклонения:

* напряженность слишком велика, и Вы ощущаете необходимость ослабления накала;
* исход не очень важен для Вас, и Вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него время;
* у Вас трудный день, и Вы хотите отложить решение проблемы;
* Вы знаете, что не можете решить конфликт в свою пользу;
* Вы хотите выиграть время, может быть, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться чьей-либо поддержкой;
* ситуация очень сложная, и Вы чувствуете, что разрешение конфликта требует от Вас слишком многого;
* у Вас мало власти для решения проблемы;
* Вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему.

Стиль уклонения можно посчитать «бегством» от проблем и ответственности, но порой уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию.

Для стиля приспособления характерны следующие ситуации:

* Вас не особенно волнует случившееся;
* Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
* Вы чувствуете, что лучше сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
* Вы понимаете, что, правда, не на Вашей стороне;
* у Вас мало власти или мало шансов победить;
* Вы понимаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если Вы уступите его желаниям, даже не согласившись с тем, что он делает, или, считая, что он совершает ошибку.

Стиль сотрудничества используется в следующих ситуациях:

* решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниться;
* у Вас тесные, длительные отношения с другой стороной;
* у Вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
* Вы и другой человек осведомлены о проблеме и желания обеих сторон известны;
* Вы и Ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;
* Вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
* обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницы в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Типичные ситуации в которых эффективен стиль компромисса следующие:

* обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
* Вы хотите прийти к решению быстро, потому, что у Вас нет времени или потому, что это более экономичный и эффективный путь;
* Вас может устроить временное решение;
* Вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
* другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
* удовлетворение Вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение, и Вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
* компромисс позволяет Вам сохранить взаимоотношения, и Вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

В целях эффективного управления конфликтами (в целях их профилактики) необходимо проводить своевременный психологический анализ возникающих конфликтных ситуаций. ВА первую очередь необходимо знать причины, приводящие к конфликтам, как конструктивным, так и деструктивным.

К причинам конструктивных конфликтов относятся: недостатки в организации труда, производства, управления.

Деструктивные конфликты порождаются чаще всего субъективными причинами, к которым относятся неправильные действия руководителя и подчиненных (в деловой сфере), а также межличностные конфликты, связанные с преследованием людьми своих интересов (личной сфере).

Особенно часто к деструктивным конфликтам приводят ошибочные действия руководителя, к которым относятся: нарушение служебной этики (грубость, высокомерие, необязательность, нетерпимость к критике, ущемление прав, обман и т.п.); несправедливая оценка руководителем трудового поведения подчиненных (ошибки в применении поощрений и наказаний, недостатки в распределении работ между исполнителями, отсутствие справедливости в плане труда в зависимости от вклада исполнителя в общие результаты, нечеткая формулировка заданий и т.п.);

Для принятия эффективного стиля поведения в конфликтной ситуации необходимо учесть возможность разрастания конфликта, вовлечение в него новых участников, возможность применения «непарламентских» методов работы (сплетен, слухов, угроз физического насилия и т.п.). На этой стадии необходимо применить все меры технико-экономического и организационно-воспитательного воздействия на ситуацию в целях профилактики конфликта.

Зачастую этих мер оказывается достаточно, чтобы благополучно разрешить конструктивные конфликты (т.е. устранить соответствующие недостатки в условиях и в организации труда), однако для разрешения деструктивных конфликтов требуются значительные и продолжительные усилия.

Конфликты могут иметь и положительное значение, когда направлены на преодоление отрицательных тенденций в поведении, отношениях отдельных личностей и групп, против остальных взглядов и стиля деятельности, направлены на борьбу с эгоизмом.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, т.е. быть функциональными.

Выделяют следующие функциональные последствия конфликтов:

* проблема решается таким, путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют свою причастность к решению важной для них проблемы;
* совместно и добровольно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
* стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем;
* улучшаются отношения между людьми;
* люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям;

Но конфликт может вести и к отрицательным последствиям. Основными дисфункциональными последствиями конфликтов являются:

* конкурентные, непродуктивные отношения между людьми;
* отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям;
* представление о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции – как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной;
* сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению деловых задач;
* убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
* чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров;
* вредные последствия для психического и физического здоровья сторон.

Раздел 3: Особенности исследования конфликтного этапа развития коллектива

3.1 Оценка конфликтной ситуации и характера поведения

Исследования проводились в коллективе учащихся 10-го класса спецшколы-интерната. В них принимали участие 30 человек.

Специфика коллектива заключается в том, что 22 человека совместно обучаются с 1-го класса; 8 ранее обучались совместно в другом классе той же школы. Влившиеся в коллектив 8 учащихся держаться несколько обособленно, больше общаются между собой. Ощущается, что имеют место трения между этими группировками. Есть основания предполагать, что каждая группировка имеет своего лидера. Открытый конфликт пока не выявлен.

Тест «Шкала глубины конфликта» позволяет оценить конфликтную ситуацию и характер поведения субъекта, улаживающего конфликт.

Тест составлен на основе использования формы семантического дифференциала. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации.

Задача исследования состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении.

После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Результаты теста «Шкала глубины конфликта» (К. Томас) представлены в таблице (см. таблица 1).

Таблица 1

Результаты теста «Шкала глубины конфликта» К. Томас

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Ф.И.О. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Сумма баллов |
| 1 | Попова М. | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 28 |
| 2 | Истомин Н. | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 3 | Шкуратов Л. | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 4 | Тимошенко С. | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 28 |
| 5 | Спиринцева Ж. | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 30 |
| 6 | Черятников С. | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 7 | Кириллов В. | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 23 |
| 8 | Малышева М. | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 28 |
| 9 | Толилашвили Н. | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 10 | Ткачук С. | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 11 | Кизилова К. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 12 | Ризина Ю. | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 14 |
| 13 | Волков М. | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 29 |
| 14 | Бирюков К. | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 28 |
| 15 | Литвиненко О. | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 20 |
| 16 | Петяев К. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 23 |
| 17 | Мирецкий Е. | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| 18 | Миронова К. | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 19 | Пугачева Д. | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 20 | Яшанова Н. | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 21 | Зозулин Д. | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 22 | Кравченко А. | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 23 | Федотова А. | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 24 | Иванова С. | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| 25 | Ковзов Н. | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 20 |
| 26 | Шувалова Т. | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 14 |
| 27 | Литвинчук А. | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 30 |
| 28 | Степанова Л. | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 28 |
| 29 | Гемагова С. | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 |
| 30 | Никитина О. | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |

Интерпретация:

На основании полученных результатов мы можем сделать вывод о том, что у 18 учащихся (60 %) – колебания в отношениях конфликтующих сторон.

У 12 учащихся (40 %) – свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

3.2 Оценка степени конфликтности в коллективе

Тест «Оценка степени конфликтности» разработан на основе теста К. Томаса и представляет его упрощенный вариант. Тест позволяет определить стиль поведения в конфликтной ситуации. Цель исследования выявление и изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

В тесте содержится шкала, которую можно использовать для оценки, с помощью пар утверждений для определения типа поведения в конфликте.

Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Таблица 2

Тест «Оценка степени конфликтности в коллективе» (К. Томас)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Ф.И.О. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Сумма баллов |
| 1 | Попова М. | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 2 | Истомин Н. | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 37 |
| 3 | Шкуратов Л. | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 |
| 4 | Тимошенко С. | 4 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 | 54 |
| 5 | Спиринцева Ж. | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 40 |
| 6 | Черятников С. | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 5 | 7 | 6 | 5 | 4 | 59 |
| 7 | Кириллов В. | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 8 | Малышева М. | 5 | 7 | 7 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 7 | 7 | 58 |
| 9 | Толилашвили Н. | 6 | 7 | 5 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 58 |
| 10 | Ткачук С. | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 11 | Кизилова К. | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 7 | 62 |
| 12 | Ризина Ю. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 | 62 |
| 13 | Волков М. | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 14 | Бирюков К. | 5 | 4 | 7 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 15 | Литвиненко О. | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 35 |
| 16 | Петяев К. | 7 | 7 | 5 | 5 | 3 | 5 | 7 | 6 | 3 | 4 | 52 |
| 17 | Мирецкий Е. | 6 | 7 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 7 | 6 | 45 |
| 18 | Миронова К. | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 5 | 7 | 7 | 39 |
| 19 | Пугачева Д. | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 3 | 7 | 6 | 4 | 5 | 49 |
| 20 | Яшанова Н. | 5 | 5 | 7 | 6 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 21 | Зозулин Д. | 4 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 51 |
| 22 | Кравченко А. | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 23 | Федотова А. | 4 | 6 | 7 | 7 | 5 | 5 | 4 | 7 | 3 | 4 | 52 |
| 24 | Иванова С. | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 25 | Ковзов Н. | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 26 | Шувалова Т. | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 30 |
| 27 | Литвинчук А. | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 35 |
| 28 | Степанова Л. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 7 | 6 | 7 | 62 |
| 29 | Гемагова С. | 7 | 5 | 7 | 5 | 3 | 5 | 7 | 6 | 4 | 3 | 52 |
| 30 | Никитина О. | 7 | 7 | 5 | 6 | 7 | 7 | 5 | 6 | 4 | 5 | 59 |

Интерпретация:

На основании полученных результатов мы можем сделать вывод о том, что у 13 учащихся (43 %) – низкая степень конфликтности.

У 5 учащихся (17 %) – средняя степень конфликтности.

У 9 учащихся (30 %) – показывает на выраженную конфликтность.

У 3 учащихся (10 %) – показывает на высокую степень конфликтности.

3.3. Стили поведения в конфликтной ситуации

Используемый тест разработан на основе опросника К. Томаса.

В своем подходе к изучению конфликта К. Томас делает акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах изучения конфликта широко использовался термин «разрешение конфликта», он подчеркивает, что конфликт можно и необходимо разрешить или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное, то есть бесконфликтное состояние, при котором люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение отношения специалистов к данному вопросу.

Оно было вызвано, по меньшей мере, двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов и указаниями на позитивные функции конфликтов.

Отсюда, по мнению автора, ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими.

В соответствии с этим К. Томас считает необходимым сконцентрироваться на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтной ситуации характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом можно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтной ситуации наиболее применима двухмерная модель регулирования, основополагающими в которой являются кооперация (внимание к интересам других, вовлеченных в конфликт) и напористость (акцент на защите своих интересов). При избегании конфликта на одна из сторон не достигнет успеха.

Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Испытуемые должны сделать выбор, обведя кружочком выбранный ответ.

Результаты первой части теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» (К. Томас) «Избегающий конфликта» указаны в таблице (см. таблица 3).

Результаты второй части теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» (К. Томас) «Действующий напролом» указаны в таблице (см. таблица 4).

Таблица 3

Результаты теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» (К. Томас) «Избегающий конфликта»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Ф.И.О. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | да | нет |
| 1 | Попова М. | да | да | нет | да | нет | да | да | да | нет | да | 7 | 3 |
| 2 | Истомин Н. | да | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | да | 4 | 6 |
| 3 | Шкуратов Л. | нет | нет | нет | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | 2 | 8 |
| 4 | Тимошенко С. | да | нет | нет | да | нет | да | нет | нет | да | нет | 4 | 6 |
| 5 | Спиринцева Ж. | да | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | 6 | 4 |
| 6 | Черятников С. | нет | нет | нет | да | нет | да | нет | да | нет | нет | 3 | 7 |
| 7 | Кириллов В. | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | нет | 5 | 5 |
| 8 | Малышева М. | нет | да | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | нет | 2 | 8 |
| 9 | Толилашвили Н. | да | да | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | 4 | 6 |
| 10 | Ткачук С. | да | да | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | 4 | 6 |
| 11 | Кизилова К. | да | да | нет | нет | да | да | нет | нет | нет | нет | 6 | 4 |
| 12 | Ризина Ю. | да | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | нет | 6 | 4 |
| 13 | Волков М. | да | да | нет | нет | нет | нет | да | да | да | да | 6 | 4 |
| 14 | Бирюков К. | да | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | нет | 2 | 8 |
| 15 | Литвиненко О. | нет | нет | да | да | нет | да | да | да | нет | нет | 5 | 5 |

Интерпретация:

На основании полученных результатов мы можем сделать вывод о том, что у 22 учащихся (73 %) – средне выраженная тенденция конфликтности.

У 8 учащихся (27 %) – тенденция к конфликтности не выражена.

Таблица 4

Результаты теста «Стили поведения в конфликтной ситуации»(К. Томас) «Действующий напролом»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Ф.И.О. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | да | нет |
| 1 | Попова М. | да | нет | да | да | да | нет | нет | да | да | да | 7 | 3 |
| 2 | Истомин Н. | нет | нет | нет | нет | нет | нет | да | нет | нет | да | 2 | 8 |
| 3 | Шкуратов Л. | нет | нет | да | да | да | нет | нет | нет | нет | да | 4 | 6 |
| 4 | Тимошенко С. | да | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | да | 6 | 4 |
| 5 | Спиринцева Ж. | нет | нет | нет | да | да | да | да | нет | нет | да | 5 | 5 |
| 6 | Черятников С. | нет | да | нет | да | нет | да | да | нет | нет | да | 5 | 5 |
| 7 | Кириллов В. | нет | нет | нет | нет | нет | да | да | нет | нет | да | 3 | 7 |
| 8 | Малышева М. | да | нет | нет | нет | да | да | да | нет | нет | да | 5 | 5 |
| 9 | Толилашвили Н. | нет | нет | нет | нет | да | да | да | нет | нет | да | 4 | 6 |
| 10 | Ткачук С. | нет | нет | да | нет | да | нет | нет | нет | нет | да | 3 | 7 |
| 11 | Кизилова К. | да | нет | нет | нет | да | да | нет | да | да | нет | 5 | 5 |
| 12 | Ризина Ю. | нет | нет | да | да | да | нет | нет | да | да | нет | 5 | 5 |
| 13 | Волков М. | да | да | нет | да | да | нет | нет | да | да | нет | 6 | 4 |
| 14 | Бирюков К. | да | да | нет | да | нет | да | нет | да | да | нет | 6 | 4 |
| 15 | Литвиненко О. | да | да | нет | да | нет | да | да | нет | да | нет | 6 | 4 |

Интерпретация:

На основании полученных результатов мы можем сделать вывод о том, что у 22 учащихся (73 %) – средне выраженная тенденция действовать напролом.

У 8 учащихся (27 %) – тенденция действовать «напролом» не выражена.

Выводы к разделу 3

Исследования проводились в коллективе учащихся 10-го класса в спецшколе-интернате. В них принимали участи 30 человек.

Специфика коллектива заключается в том, что 22 человека совместно обучаются с 1-го класса; 8 ранее обучались совместно в другом классе той же школы. Влившиеся в коллектив 8 учащихся держатся несколько обособленно, больше общаются между собой. Ощущается, что имеют место трения между этими группировками. Есть основания предполагать, что каждая группировка имеет своего лидера. Открытый конфликт пока не выявлен.

По результатам первого теста «Шкала глубины конфликта» было выявлено, что у 12 учащихся (40 %) - сумма баллов менее 24, свидетельствует о случайности возникновения конфликта. А у остальных 18-ти учащихся (60 %) - сумма баллов равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

По результатам второго теста «Оценка степени конфликтности» было выявлено, что у 9 учащихся (30 %) - сумма баллов 50-59 указывает на выраженную конфликтность, у 13 учащихся (43 %) - на слабо выраженную конфликтность, у 3 учащихся (10 %) - на высокую степень конфликтности, у 5 учащихся (17 %) – на среднюю степень конфликтности.

По результатам третьего теста «Стили поведения в конфликтной ситуации», который состоит из двух частей «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом», по первой части было выявлено, что 8 учащихся (27 %) – тенденция к конфликтности не выражена, у 22 учащихся (73 %) – средне выраженная тенденция конфликтности. Четко выраженной тенденции к конфликтности не выявлено.

По второй части теста было выявлено, что у 8 учащихся (27 %) - тенденция действовать «напролом» не выражена, у 22 учащихся (73 %) – показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать «напролом».

Явной тенденции действовать «напролом» в коллективе не выявлено.

Следовательно, из показателей трех тестов: «Шкала глубины конфликта», «Оценка степени конфликтности», «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Избегающий конфликта» и «Действующий напролом») можно сделать вывод, что у 12 учащихся (40 %) - тенденция конфликтности слабо выраженная и средне выраженная, у 7 учащихся (23 %) - тенденция конфликтности не выражена совсем. У 8 учащихся (27 %) - тенденция указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон, у 3 учащихся (10 %) - указывает на высокую конфликтность.

Вывод: Среди учащихся 10-го класса спецшколы-интерната открытый конфликт пока не выявлен.

Таблица 5

Тест «Шкала глубины конфликта» (К. Томас)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Стороны осознают  причину конфликта | 12345 | Стороны не осознают причину конфликта |
| 2. | Причина конфликта имеет эмоциональный характер | 12345 | Причина конфликта имеет материальный характер |
| 3. | Цель конфликтующих устремленность к социальной справедливости | 12345 | Цель конфликтующих – получение привилегий |
| 4. | Есть общая цель, к которой стремятся все | 12345 | Общей цели нет |
| 5. | Сферы сближения выражены | 12345 | Сферы сближения не выражены |
| 6. | Сферы сближения касаются эмоциональных проблем | 12345 | Сферы сближения касаются материальных проблем |
| 7. | Лидеры мнений выделяются | 12345 | Замечено влияние лидеров мнений |
| 8. | В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения | 12345 | В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения |

Оценка результатов теста

Сума баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию. Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Сумма баллов менее 24 свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Если по данному тесту набрано 35-40 баллов, то руководитель принимает на себя роль обвинителя; при сумме 25-34 баллов – роль консультанта; при сумме менее 24 баллов – роль воспитателя.

В случае, когда руководитель принимает на себя роль обвинителя, для разрешения конфликтной ситуации прибегают в основном к административным лидерам. При роли консультанта к психологическим мерам. В третьем случае руководитель является воспитателем.

Таблица 6

Тест «Оценка степени конфликтности в коллективе» (К. Томас)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Рвется в спор | 7654321 | Уклоняется от спора |
| 2. | Свои выводы сопровождает тоном не терпящем возражений | 7654321 | Свои выводы сопровождает извиняющимся тоном |
| 3. | Считает, что проиграет, если будет рьяно возражать | 7654321 | Считает, что если будет возражать, то добьется своего |
| 4. | Не обращает внимания на то, что другие не принимают доводов | 7654321 | Сожалеет, если видит, что другие не принимают доводов |
| 5. | Спорные вопросы обсуждаются в присутствии оппонента | 7654321 | Рассуждает о спорных вопросах в отсутствие оппонента |
| 6. | Не смущается, если попадает в напряженную обстановку | 7654321 | В напряженной обстановке чувствует себя неловко |
| 7. | Считает, что в споре надо проявлять свой характер | 7654321 | Считает, что в споре не нужно демонстрировать свой характер |
| 8. | Не уступает в споре | 7654321 | Уступает в споре |
| 9. | Считает, что люди легко выходят из конфликта | 7654321 | Считает, что люди с трудом выходят из конфликта |
| 10. | Если взрывается, то считает, что без этого нельзя | 7654321 | Если взрывается, то скоро ощущает чувство вины |

Отклонение от середины (цифра 4) означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избежанию конфликтов.

Сумма, равная 70 баллам, указывает на очень высокую степень конфликтности; 60 баллов – на высокую; 5- баллов – на выраженную конфликтность.

Число баллов 11-15 указывает на склонность избегать конфликтных ситуаций.

Таблица 7

Тест «Стили поведения в конфликтной ситуации» (К. Томас) «Избегающий конфликта»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Всегда проигрывает в конфликте | да | нет |
| 2. | Считает, что конфликта надо избегать | да | нет |
| 3. | Выражает свое мнение извиняющимся тоном | да | нет |
| 4. | Считает, что проиграет, если выразит несогласие | да | нет |
| 5. | Удивляется, почему его другие не понимают | да | нет |
| 6. | Говорит о конфликте на стороне | да | нет |
| 7. | Воспринимает конфликт весьма эмоционально | да | нет |
| 8. | Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций | да | нет |
| 9. | Чувствует, что надо уступить, если хочет разрешить конфликт | да | нет |
| 10. | Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта | да | нет |

Оценка результатов

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Таблица 8

Тест «Стили поведения в конфликтной ситуации» (К. Томас) «Действующий напролом»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Часто подтасовывает факты | да | нет |
| 2. | Действует напролом | да | нет |
| 3. | Ищет слабое место в позиции оппонента | да | нет |
| 4. | Считает, что отступление ведет к «потере лица» | да | нет |
| 5. | Использует тактику «затыкания рта» оппоненту | да | нет |
| 6. | Считает себя знатоком | да | нет |
| 7. | Нападает на человека, а не на проблему | да | нет |
| 8. | Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т.п.) | да | нет |
| 9. | Считает, что выигрыш в аргументах очень важен | да | нет |
| 10. | Отказывается от дискуссии, если она идет не по его курсу | да | нет |

Оценка результатов

Посчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-11 баллов – свидетельствует о явной тенденции действовать «напролом»;

4-7 баллов – показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом;

1-3 балла – означает, что тенденция действовать «напролом» не выражена.

Выводы

Как показывает практика, конфликты между людьми неизбежны. И в этой связи важно использовать конфликт как источник жизненного опыта, самовоспитания и самообучения. Воспоминания о каком-либо памятном конфликте, его причинах, способах разрешения и других моментах должны обеспечить лучшее познание самого себя, вовлеченных в конфликт людей (т.к. по-настоящему люди проявляются именно в конфликтных ситуациях). Это знание может помочь принять правильное решение в будущем, избежать повторного конфликта и позволить рассмотреть необходимость перемен в жизни каждого человека, его поступках, в выборе друзей и т.п.

В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, его последствия станут функциональными или дисфункциональными, что, в свою очередь повлияет на возможность возникновения будущих конфликтов (т.е. устранит причины их возникновения или наоборот, заново создаст их).

Следует отметить, что к функциональным последствиям конфликта можно отнести выработку согласия партнеров на долгое время, улучшение условий и организации труда и т.п.

К дисфункциональным последствиям относятся: неудовлетворенность работой, низкий уровень социально-психологического климата, рост текучести кадров, снижение производственности труда.

Нередко последствиями конфликта бывает сворачивание взаимодействия и общения между бывшими конфликтующими сторонами, увеличение враждебности между ними.

Таким образом, конфликт – это сложное, многостороннее явление в системе человеческих отношений, поэтому он имеет свои отрицательные и положительные стороны.

Конфликт – неотъемлемый элемент социального бытия личности и группы.

Он может выполнять и выполняет две функции: позитивную (конструктивную) и негативную (деструктивную). Поэтому согласно большинству современных западных авторов, задача состоит не в том, чтобы устранить или предотвратить конфликт, а в том, чтобы найти способ сделать его продуктивным.

В общем плане возможность конфликта выполнять конструктивную функцию связывается с тем, что конфликт предотвращает «застой» и «омертвление» индивидуальной и групповой жизнедеятельности и стимулирует их движение вперед.

Конфликт объективизирует источник разногласия и тем самым позволяет устранить его. Кроме того, поскольку основой возникновения всякого конфликта является отрицание предшествующих отношений между сторонами, способствуя созданию новых условий, конфликт одновременно выполняет и адаптационную функцию. Позитивные последствия конфликта для отдельного человека могут состоять в том, что посредством его будет изжита внутренняя фрустрирующая ситуация.

В этом смысле конфликт рассматривается как одно из средств самоутверждения, самоиспытания личности, поскольку позволяет каждому участнику испытать на опыте свои способности и активно их использовать.

Межгрупповой конфликт, предполагающий угрозу извне, есть необходимая предпосылка внутригрупповой солидарности индивидов, отвечающих на внешнюю опасность.

Деструктивным конфликт является в том случае, если его участники недовольны исходом конфликта и чувствуют, что «что-то потеряли».

Если же все участники удовлетворены и что-то получают в результате конфликта, то конфликтпродуктивен.

Отличительной чертой деструктивного конфликта, предполагающего конфронтацию сторон, является тенденция к расширению и эскалации.

В результате такой конфликт нередко становиться независимым от породивших исходных причин и может продолжаться и после того как эти причины уже исчерпаны, обесценены или забыты.

Расширение конфликта осуществляется по разным направлениям.

Конфликты социально обусловлены индивидуальными особенностями психики людей.

Конфликт как правило вызывает острые эмоциональные отрицательные переживания, что вредно для психического и физического здоровья участников.

Универсальных способов выхода из конфликта не существует.

Конфликтом необходимо управлять. В зависимости от того, насколько эффективным такое управление будет, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными. В свою очередь это определяет вероятность возникновения последующих конфликтов.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть и положительную роль, то есть стать функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Список использованной литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Изд-во МГУ, 1984. - 410 с.

2. Андреев В.И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов/ Хрестоматия по социальной психологии.-M.: Международная педагогическая академия, 1994. - 287 с.

3.Асломов А.Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. - М.: Изд-во МГУ, 1990. - 440с.

4. Бандурко А.М., Богарова С.П., Землянокая Е.В. Психология и управление. - Х.: Фортуна-пресс, 1988. – 464 с.

5. Бедолев А.А. Психология личности. - М.: Просвещение, 1998. - 304с.

6. Белкин А.С., Жаворонков В.Д., Зимина И.С. Конфликтология: наука

о гармонии. - Екатеринбург: ГЛАГОЛ, 1995.- 88с.

7. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.,

1982. - 300 с.

8. Братусь Б.С. Психологические аспекты нравственного развития личности. - М.: 2000. -Т.1 - 304 с., Т. 2 - 368 с., Т. 3 - 360 с.

9. Бугнов Н.С. Конфликтные ситуации в коллективе. - М.: Республика, 1992. - 180 с.

10. Бургачук Л.Ф. Психодиагностика личности. - К.: Здоровье, 1990. -240 с.

11. Выготский Л.С. Избранные психологические исследования. - М.: Высшая школа, 1981. - 560 с.

12. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию: Курс лекций. - М.: Изд-во МГУ, 1998. - 318 с.

13. Гришина Н.В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов. - М.: Наука, 1992. - 417 с.

14. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2000. - 636с.

15. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. - М.: Ассоциация

авторов и издателей «Тандем». Издательство «ЭКМОС», 2001. - 320 с.

16. Донцов А.И. Психология коллектива. Методологические проблемы исследования. - М.: Изд-во МГУ, 1984. - 210 с.

17. Дюк В.А. Компьютерная психодиагностика. - СПб.: Братство, 1994. - 364 с.

18. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2001.-400с.

19. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. - Л.: ЛГУ, 1985. - 180 с.

20. Ершов А.А. Как избежать конфликта // Труд, контакты, эмоции. - М.: МГУ, 1980. - 370 с.

21. Зарайский Д.А. Управление чужим поведением. Д.: Феникс, 1997. - 326 с.

22. Кан-Каши В.А. Педагогическая деятельность как творческий процесс. - М.: Просвещение, 1976. - 216 с.

23. Кащенко В.Л. Педагогическая коррекция. - М.: Просвещение, 1992. - 280 с.

24. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. - М.: Наука, 1993. - 310 с.

25. Коган Л.Н. Цель и смысл жизни человека. - М.: Мысль, 1984. - 210 с.

26. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. - 176с.

27. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. / Под ред. Бодалева А.А. - Л., 1991. - 270 с.

28. Корнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. /Пер. В.Л.Зинченко, Ю.Н. Жукова. - М.: Текст, 1990. - 560 с.

29. Корнелиyс Х., Фейр Ш. Знакомство с понятием конфликт./ Хрестоматия по социальной психологии. - M.: Международная педагогическая академия, 1994. - 240 с.

30. Краткий психологический словарь. /Под ред. А.В. Петровского, М.Я. Яронявского. - М.: Политиздат, 1985. - 410 с.

Приложение А

Протокол № 1

Шкала глубины конфликта (К. Томас)

Респондент: Ткачук С.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: оценить конфликтную ситуацию и характер поведения субъекта,

улаживающего конфликт.

Инструкция: В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих

непосредственное отношение к конфликтной ситуации.

Задача исследования состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении.

После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.25.2

2.26.2

3.27.2

4.38.2

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию. Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Сумма балов, менее 24, свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Выводы:

По результатам теста «Шкала глубины конфликта» у респондента сумма баллов равна 17, что свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Протокол № 2

Шкала глубины конфликта (К. Томас)

Респондент: Ризина Ю.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: оценить конфликтную ситуацию и характер поведения субъекта,

улаживающего конфликт.

Инструкция: В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих

непосредственное отношение к конфликтной ситуации.

Задача исследования состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении.

После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.2.5.1

2.36.1

3.27.2

4.28.1

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию. Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Сумма балов, менее 24, свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Выводы:

По результатам теста «Шкала глубины конфликта» у респондента сумма баллов равна 14, что свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Протокол № 3

Шкала глубины конфликта (К. Томас)

Респондент: Миронова К.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: оценить конфликтную ситуацию и характер поведения субъекта,

улаживающего конфликт.

Инструкция: В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих

непосредственное отношение к конфликтной ситуации.

Задача исследования состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении.

После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.45.3

2.36.2

3.37.3

4.48.3

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию. Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Сумма балов, менее 24, свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Выводы:

По результатам теста «Шкала глубины конфликта» у респондента сумма баллов равна 25, что указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Протокол № 4

Шкала глубины конфликта (К. Томас)

Респондент: Литвинчук А.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: оценить конфликтную ситуацию и характер поведения субъекта,

улаживающего конфликт.

Инструкция: В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих

непосредственное отношение к конфликтной ситуации.

Задача исследования состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора в пятибалльном измерении.

После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.45.4

2.46.4

3.37.2

4.58.4

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию. Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон. Сумма балов, менее 24, свидетельствует о случайности возникновения конфликта.

Выводы:

По результатам теста «Шкала глубины конфликта» у респондента сумма баллов равна 30, что указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Приложение Б

Протокол № 1

Оценка степени конфликтности (К. Томас)

Респондент: Ткачук С.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: определить стиль поведения в конфликтной ситуации, выявление и изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Инструкция: Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.35.2

2.36.5

3.47.4

4.38.3

Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Выводы:

По результатам теста «Оценка степени конфликтности» у респондента сумма баллов равна 33, что указывает на слабо выраженную конфликтность.

Протокол № 2

Оценка степени конфликтности (К. Томас)

Респондент: Ризина Ю.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: определить стиль поведения в конфликтной ситуации, выявление и изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Инструкция: Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.46.4

2.37.3

3.38.7

4.29.7

5.210.6

Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Выводы:

По результатам теста «Оценка степени конфликтности» у респондента сумма баллов равна 62, что указывает на высокую конфликтность.

Протокол № 3

Оценка степени конфликтности (К. Томас)

Респондент: Миронова К.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: определить стиль поведения в конфликтной ситуации, выявление и изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Инструкция: Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.36.6

2.27.7

3.38.5

4.49.7

5.5.10.7

Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Выводы:

По результатам теста «Оценка степени конфликтности» у респондента сумма баллов равна 39, что указывает на слабо выраженную конфликтность.

Протокол № 4

Оценка степени конфликтности (К. Томас)

Респондент: Литвинчук А.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: определить стиль поведения в конфликтной ситуации, выявление и изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Инструкция: Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1.4. 6.4

2.3.7.4

3.3. 8.5

4.2.9.4

5.3.10.3

Испытуемым оценивается каждое утверждение левой и правой колонок. При этом отмечаются кружочком, несколько баллов проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-ми бальной шкале. 7 балов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда; один балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

Выводы:

По результатам теста «Оценка степени конфликтности» у респондента сумма баллов равна 35, что указывает на слабо выпаженную конфликтность.

Приложение В

Протокол № 1

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Избегающий конфликта)

Респондент: Ткачук С.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. да 6. да

2. да7. нет

3. нет8. нет

4. нет9. нет

5. да10. нет

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Избегающий конфликта») у респондента сумма баллов равна 4, что свидетельствует о средне выраженной тенденции конфликтности.

Протокол № 2

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Избегающий конфликта)

Респондент: Ризина Ю.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. да 6. да

2. да7. да

3. да8. нет

4. нет9. нет

5. да10. нет

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Избегающий конфликта») у респондента сумма баллов равна 6, что свидетельствует о средне выраженной тенденции конфликтности.

Протокол № 3

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас) (Избегающий конфликта)

Респондент: Миронова К.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. нет 6. нет

2. нет7. да

3. да8. нет

4. да9. нет

5. нет10. да

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Избегающий конфликта») у респондента сумма баллов равна 5, что свидетельствует о средне выраженной тенденции конфликтности.

Протокол № 4

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Избегающий конфликта)

Респондент: Литвинчук А.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. нет 6. нет

2. нет7. да

3. нет8. нет

4. да9. да

5. да10. да

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Избегающий конфликта») у респондента сумма баллов равна 5, что свидетельствует о средне выраженной тенденции конфликтности.

Приложение Г

Протокол № 1

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Действующий на пролом)

Респондент: Ткачук С.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. нет 6. нет

2. нет7. нет

3. да8. нет

4. нет9. нет

5. да10. да

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Действующий на пролом») у респондента сумма баллов равна 3, что свидетельствует о том, что тенденция конфликтности не выражена.

Протокол № 2

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Действующий на пролом)

Респондент: Ризина Ю.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. нет 6. нет

2. нет 7. нет

3. да 8. да

4. да 9. да

5. да 10. нет

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Действующий на пролом») у респондента сумма баллов равна 5, что свидетельствует о средне выраженной тенденции конфликтности.

Протокол № 3

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Действующий на пролом)

Респондент: Миронова К.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. нет 6. да

2. да 7. да

3. нет 8. нет

4. да 9. да

5. нет 10. нет

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Действующий на пролом») у респондента сумма баллов равна 5, что свидетельствует о средне выраженной тенденции конфликтности.

Протокол № 4

Стили поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

(Действующий на пролом)

Респондент: Литвинчук А.

Исследователь: Кислая О.Н.

Дата исследования: 25.04.2006 г.

Самочувствие испытуемого: удовлетворительное

Цель: разрешение конфликтов.

Инструкция: Используемый тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да», «нет».

Обработка результатов и их интерпретация.

Ответы на вопросы:

1. нет 6. да

2. нет 7. да

3. нет 8. нет

4. нет 9. да

5. нет 10. нет

Подсчитайте количество ответов с оценкой «да»: 8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности:

4-7 баллов – средне выраженная тенденция конфликтности;

1. 1-3 балла – тенденция не выражена.

Выводы:

По результатам теста «Стили поведения в конфликтной ситуации» («Действующий на пролом») у респондента сумма баллов равна 3, что свидетельствует о том, что тенденция конфликтности не выражена.