**ДИПЛОМ**

**КОНФЛИКТНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ЛИЧНОСТИ**

**Содержание.**

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. Конфликтный потенциал личности и его проявление в профессиональной деятельности.

1.1. Теоретические основы исследования. Основные понятия.

1.2. Психологическая традиция изучения конфликтов.

1.3. Конфликтный потенциал и временная динамика профессиональной деятельности личности.

1.4. Конфликт и личность.

ГЛАВА 2. Методы и организация эмпирического исследования.

2.1. Цель, предмет, гипотезы, задачи и основные подходы к исследованию.

2.2. Методики и процедура исследования конфликтного потенциала личности.

2.3. Результаты исследования и их психологическая интерпретация.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ЛИТЕРАТУРА

ПРИЛОЖЕНИЕ

**Введение.**

Проблема конфликтных ситуаций и конфликтного поведения в межличностных отношениях - объект многолетних исследований в психологии, но по прежнему сохраняет свою актуальность.

Одной из предпосылок к изучению тенденции личности к конфликтному взаимодействию выступает усложнение системы связей личности с окружающей ее предметной и социальной средой, возрастание роли субъективного фактора в жизни нашего общества.

Актуальность проблемы определяется значением, которое приобретает в настоящее время исследования целостного развития человека в единой жизненной среде и его социальном пространстве, недостаточность разработки вопросов социальных взаимодействий, истоков и причин конфликтных ситуаций в этих взаимодействиях и обусловила наше обращение к этой проблеме.

Наши исследовательские интересы направлены на изучение конфликтного потенциала личности, проявляющегося как реакции на поведение личности в совместной трудовой деятельности и приводящего к конфликтным взаимодействиям как одному из типов противоречий, выделяемых в современной психологической литературе (Гришина Н.В., 1977, Петровская Л.А., 1998).

Проблема конфликтных взаимодействий привлекает пристальное внимание ученых и находит отражение в целом ряде работ отечественных и зарубежных психологов (Анцупов А.Я., Афонькова М.В., Гришина Н.В., Донцов А.И., Ершов А.А., Здравомыслов А.Г., Петровская Л.А., Сулимова Т.С., К. Боулинг, Р. Дарендорф, М. Дейч, Л. Козер, К.Левин, Г. Зиммель и др.). Во многих из этих работ теоретические подходы к проблеме психологических конфликтов, их характеру и содержанию становится основой объяснительных моделей личности. Как свидетельствуют некоторые из авторов работ (Афонькова М.В., Петровская Л.А., К.

Анализ этих исследований показал, что нельзя однозначно решать проблему конфликтности/бесконфликтности и конфликтного потенциала личности, необходимо изучить, какие именно, качества обнаруживают конфликтный потенциал личности, его временную динамику на протяжении профессиональной жизнедеятельности личности. Эта проблема еще не была представлена в психологических исследованиях.

Многолетняя ориентация на "бесконфликтное" развитие обществу приводила в фактическому исключению проблемы истоков конфликтного поведения из области научного знания, следствием чего явилось относительно небольшое количество прикладных работ по этой проблематике. Попытки копирования опыта зарубежных конфликтологов, не рассчитанного на универсальное приложение в любых социокультурных условиях, оказываются не всегда эффективными.

Вся практическая психология так или иначе ориентирована на изучение средств психологической поддержки личности, в том числе на выявление причин и истоков конфликтности личности. Несмотря на практическую значимость проблемы конфликтов, все работы в этой области психологии несколько разобщены и относительно мало исследований, выявляющих и анализирующих зависимость конфликтного взаимодействия от личностных особенностей индивида.

Недостаточная разработанность проблемы истоков конфликтного взаимодействия, его обусловленности конфликтным потенциалом личности затрудняет поиски истинных причин конфликтов и путей профилактики конфликтных ситуаций в межличностных отношениях. Между тем это весьма важная и актуальная проблема современной практической психологии.

Исследование психологических характеристик, влияющих на конфликтный потенциал личности, не получили еще должного освещения в психологии. Одной из попыток решения этой проблемы и стало наше исследование. Однако конфликтный потенциал личности может—по разному проявляться на разных этапах профессиональной деятельности личности, обнаруживая определенную временную динамику, исходя из этого наше исследование и посвящено изучению временной динамики конфликтного потенциала личности.

**Предмет исследования** - конфликтный потенциал личности и его временная динамика в профессиональной деятельности.

**Объектом исследования** выступали абитуриенты и студенты Московского Инженерно - Физического Института (Технического Университета), Московского Педагогического Государственного Университета, учителя московских школ работники социальной сферы и служащие НТР.

**Цель** - исследование взаимосвязи психологических характеристик личности (локус контроля, экстраверсия, коммуникативный контроль), конфликтного потенциала и его временной динамики в профессиональной деятельности.

**Практическая значимость** исследования определяется тем, что материал исследования положен в основу создания программы социально-психологического тренинга предупреждения конфликтных ситуаций. Разработанные рекомендации для диагностики и предупреждения конфликтных ситуаций могут быть использованы практическими психологами, работниками социальной сферы, руководителями всех рангов. Все это имеет прикладное значение для изучения процесса профессиональной и социальной адаптации,, организации эффективной психопрофилактической и коррекционной работы, а также в организации отбора и руководстве персоналом.

**Структура и объем работы.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии.

**ГЛАВА 1. Психологические характеристики личности и их влияние на конфликтное взаимодействие.**

**1.1. Теоретические основы исследования. Основные понятия.**

Слово "конфликт" происходит от латинского *conflictus -* "столкновение" и практически в неизменном виде входит в другие языки. Анализ определений конфликта, принятых в различных современных неспециальных энциклопедиях, обнаруживает множество сходств в их интерпретации. Как правило, содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения:

1. Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.

2. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.

3. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций.

4. Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет ("Grolier Multimedia Encyclopedia", 1998).

Упорядочить разнообразие определений конфликта непросто, ведь как пишет Ф.Е. Василкж, "если задаться целью найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она звучала бы абсолютно бессодержательно: конфликт - это столкновение чего-то с чем-то" (Василюк Ф.Е.., 1984, с. 42).

Один из возможных вариантов определения конфликта основан на его философском понимании, в соответствии с которым он описывается как "предельный случай обострения противоречия" (Философская энциклопедия, 1964, с. 55). Тогда, например, социальный конфликт может быть определен как "предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей - классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т.п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития" (Социологический словарь, 1991, с. 80). Здравомыслов А.Г., автор наиболее фундаментальной отечественной монографии по проблемам социологии конфликта, пишет, что "конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Эта форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями" (Здравомыслов А.Г., 1995, с. 94). Р. Дарендорф, наиболее известный западный исследователь социального конфликта, определяет его как "любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные ("латентные") или субъективные ("явные") противоположности" (Степаненкова В.М., 1994, с. 141).

В отечественной научной литературе наиболее полное определение социального конфликта дал Е.М. Бабосов (Социологический словарь. Минск, 1991 с.80): "Конфликт социальный (от лат. confliotus -столкновение) - предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей - классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т.п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей и тенденций развития.

Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т.д.),обладают определенными функциями, длительностью и степенью остроты". Это определение, схватывая основную суть дела, не отражает всех черт конфликта - его психологизма в частности.

Социальный конфликт - это прежде всего форма отношений между субъектами по поводу разрешения острых противоречий, возникших в процессе их взаимодействия. В зависимости от аспекта анализа авторы дают определению понятию "конфликт". Конфликт рассматривают как "психологическое и социальное явление, характеризующееся наличием внутри организации взаимно противоречивых с точки зрения экономической и социальной эффективности интересов и соответственно наличием нестыкуемых тенденций поведения" (Р. Марр, А. Флиастер, 1994); а также "трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и с острыми эмоциональными переживаниями" (В.Г. Зазыкин, А.П. Чернышев, 1992); "борьба за ценности и претензии, за определенный статус, власть, ресурсы, где целями является нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника" (О.Н. Громова, 1993); "это социальное противоречие на стадии его реального разрешения между вовлеченными в него субъектами... при этом важно учитывать, что любой социальный конфликт представляет... противоречие, которое так или иначе ими осознано и оценено" (Е.Н. Степанов, 1994).

Психологический словарь" определяет конфликт как "трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями" (Психологический словарь, 1983, с. 161). При этом в качестве его форм выделяются внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты. Е.А. Гиляровов предлагает следующее определение: "Межличностные конфликты - это ситуации, где действующие лица сами несовместимы, либо преследуют несовместимые цели и реализуют противоречивые ценности, либо в конкретной борьбе стремятся к достижению той же цели, которая может быть достигнута -лишь одной стороной" (Гиляров Е.А., 1994).

Анализ этих и других определений показывает, что при всей близости характеристик, описываемых в качестве компонентов или признаков конфликта, ни одно из определений не может быть принято в качестве универсального.

Признаки конфликта.

Сравнение и анализ различных определений конфликта позволяет выделить его инвариантные признаки и хотя бы в первом приближении ограничить его проблемное поле.

Авторы большинства существующих определений конфликта сходятся относительно лежащего в его основе "столкновения" (синонимами которого могут также выступать "несовместимость", "борьба", "разногласия" и т.д.). Любой конфликт независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, "противоборства".

"Столкновение", прежде всего, предполагает наличие противоречащих друг другу начал. Тема "бинарности" или "поляризма" хорошо знакома философии, в различных формах обращавшейся к ней на разных этапах своего развития. Важно, что эти "полюса", как подчеркивают философы, взаимно предполагают друг друга - как левое и правое, добро и зло, высокое и низкое и т.д. Это означает, что их противостояние не может существовать само по себе. Вне своих конкретных носителей. В контексте проблемы определения конфликтов - это свойство может быть обозначено как *биполярность,* что означает и взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно. Истинная точка зрения может существовать, только если с ней сосуществует ложная. Биполярность как особенность конфликта, видимо, характерна и для случаев более широкого социального противостояния. Например, один из видных современных теоретиков в области социологии конфликта Р. Дарендорф считает, что любой конфликт сводится к "отношениям двух элементов". Даже если в конфликте участвует несколько групп, между ними образуются коалиции, и конфликт вновь приобретает биполярную природу (Дарендорф, 1994, с. 142).

Конфликт обнаруживает себя в "борьбе" его разных сторон, которая завершается разрешением, или снятием этого противоречия. Г. Зиммель утверждал, что "конфликт... предназначен для решения любого дуализма, это - способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте" (Зиммель, цит. по: Тернер, 1985, с. 131). Таким образом, наряду с биполярностью, являющейся носителем противоречия, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает *активность, направленная на преодоление противоречия.*

Еще один критерий, на основании которого мы можем охарактеризовать явление конфликта, - это *наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта..* Действительно, "столкновение" как ядро конфликта предполагает осознанную активность сторон. Это согласуется с традицией философского понимания противоречий и их развития, согласно которой, например, в природных противоречиях не бывает фазы конфликта: "Конфликт как фаза противоречия возможен лишь тогда, когда его стороны представлены субъектами. Где субъекта нет - не может быть конфликта" (Штраке, 1977, с. 26).

Таким образом, при первоначальном рассмотрении *"конфликт выступает как биполярное явление - противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлещл активным субъектом (субъектами)"*(Гришина Н.В., 2000, с. 17). Дальнейшее развитие и применение этого термина определяется тем, в каких сферах бытия и познания развертывается противоречие, каков характер противостоящих друг другу сторон, как происходит их взаимодействие и т.д.

Наши исследовательские интересы направлены на конфликтный потенциал личности в межличностных взаимодействиях, в связи с этим важно выделить основные понятия, употребляемые в этом контексте.

Конфликты в общении - это особые ситуации в общении, которые также соответствуют вышеперечисленным характеристикам.

Конфликт это одновременно и состояние и процесс.

Конфликты в общении носят комплексный характер, детерминируются как индивидуальными, так и социальными факторами и характеризуются, прежде всего, нравственным содержанием: именно нравственные параметры определяют, в конечном счете, их возникновение, протекание или даже разрешение.

Можно согласиться с К. А. Абульхановой-Славской (1981) в утверждении о том что "...нет общения, состоящего только из согласия, сочувствия, симпатии и доверия, поскольку каждое из человеческих отношений в процессе своего построения проходит через противоречия".

По мнению В.Г. Каменской основными признаками конфликта являются:

1) вскрывающиеся противоречия либо в мотивационной структуре индивида, либо в системе интересов социальной группы;

2) необходимость осуществления выбора и соответствующего отказа от альтернативной возможности.

Однако полная характеристика конфликта требует упомянуть еще об одном, **третьем** признаке, считает Каменская В.Г., который до настоящего времени оставался без внимания со стороны специалистов. Это неопределенность и непредсказуемость исхода любого конфликта. До развития и разрешения конфликтной ситуации невозможно заранее точно предсказать, чем же завершится данный конфликт.

Любой конфликт всегда выступает как разрыв непрерывности субъективной или социальной жизни группы, после которого может быть осуществлено несколько вариантов дальнейшего развития, некоторые пути которого могут быть прогрессивными, а иные - нет. Всякий острый конфликт - это бифуркация, которая в момент своего развития может привести к совершенно неожиданному повороту развития событий. Индивид, имеющий определенный конфликтный опыт, знает о подобной возможности, отчего неопределенность и неизвестность порождает в нем интенсивное эмоциональное переживание.

Исходя из этого, Каменская В.Г. указывает на четвертый признак конфликта: обязательное эмоциональное напряжение, сопровождающее практически все конфликтные ситуации. Как правило, эмоции, развивающиеся в конфликте, имеют отрицательный знак - раздражение, злобу, тревогу, страх. Они связаны с активно и пассивно оборонительным поведением, что обычно сопровождается серьезными физиологическими и психическими изменениями в организме человека, участвующего в конфликте.

Перечисленные признаки не рядоположены, они образуют определенную систему отношений. Среди рассмотренных признаков несомненным приоритетом обладает противоречие либо в социальных отношениях, либо в структуре мотиваций индивида. Наличие противоречий определяет в целом начало и развитие конфликта. Разрешение "пусковых" противоречий в ходе конфликтной ситуации порождает принципиальную непредсказуемость исхода любого конфликта, который определяется как системой дейстацрдих мотивов участников конфликта, так и средовыми обсщюеяьствами. Чем неопределеннее ситуация, чем выше субъективная значимость конфликтной ситуации, тем острее и болезненнее эмоциональные переживания, которые наиболее травматичны в случае отрицательного для участников результата. Другими словами, эмоциональное состояние и модус переживания интенсивность и знак (положительный или отрицательный) можно рассматривать как производные признаки от содержания противоречий как движущих сил конфликта (Каменская В.Г., 1999).

Анализ операционных понятий конфликта, которыми пользуются исследователи, позволяет выявить наиболее общие признаки в понимании конфликта. В исследованиях Бородкина Ф.М. и Коряк Н.М. были выделены следующие составляющие конфликта:

Конфликтная ситуация (база конфликта) - существует объект конфликта, существуют участники будущего конфликта, но самого конфликта еще нет, нет открытых столкновений.

Оппонентами в конфликтной ситуации выступают любые сложные образования, состоящие из отдельных лиц, групп, подразделений, организаций. Чтобы конфликт произошел., нужны действия со стороны оппонентов, направленные на достижение их целей. Такие действия называют инцидент. Следовательно, конфликт - это конфликтная ситуация плюс инцидент (Бородкин Ф.М., Коряк Г.А., 1989). К общим признакам конфликта относят наличие специфического эмоционального состояния и переживания участников.

Межличностные конфликты рассматриваются как сложное образование, поэтому для их описания необходимо выделить круг понятий, способных полно охарактеризовать конфликты.

Петровская предлагает анализировать межличностные конфликты в рамках четырех факторов: *структура* конфликта, *динамика его развития, функции* и *типология* конфликта (Петровская Л.А., 1977). *Структуру* конфликта характеризуют следующие понятия:

- участники конфликта,

-условия протекания,

-образы конфликтной ситуации,

-возможные действия участников конфликта,

-исходы конфликтных действий. Рассмотрим каждое понятие. Участниками конфликта могут являться личности или группы людей. На возникновение и развитие конфликта существенно влияют характер участников, их эмоциональное состояние. Помимо этого конфликт зависит от социально-психологической среды, в которой он произошел. Для определения условий протекания конфликта выделены три важнейших характеристики:

1. Пространственно-временная (место осуществления конфликта и время, в течение которого он может быть разрешен)

2. Социально-психологическая (психологический климат в конфликтующей группе, тип и уровень общения, степень конфронтации и состояние участников конфликта)

*3.* Социальная (вовлеченность в противоречие интересов различных

социальных групп: семейных, профессиональных).

Раскрывая понятие образов конфликтной ситуации Л,А. Петровская выделяет:

1. Представления участников противоречия о своих возможностях, ценностях, потребностях

2. Их представления о противоположной стороне в конфликте

3. Представления конфликтующих сторон о среде и условиях, в которых протекает конфликт.

Возможные действия участников конфликта классифицируются следующим

1. По характеру действий (наступательные, оборонительные, нейтральные)

2. По степени активности в их осуществлении (активные - пассивные, инициирующие - ответные )

3. По направленности этих действий (на оппонента, на самого себя, к третьим лицам).

Всякий конфликт представляет собой процесс, поэтому конфликты необходимо рассматривать в динамике. При этом выделяются четыре основные стадии развития конфликтов:

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации

*2.* Осознание объективной конфликтной ситуации

3. Переход к конфликтному поведению

4. Разрешение конфликта. (Л.А. Петровская, 1977).

На основании исследований Анцупов А.Я. (1997) предлагает использовать следующую понятийно - категориальную схему описания конфликта, которая включает следующие 11 основных категориальных групп: *сущность социального конфликта; классификация; эволюция; генезис; структура; функции; информация о конфликте; динамика; диагностика и исследование; предупреждение; завершение конфликта.* Конфликты можно *классифицировать* по разным основаниям, ***Эволюция*** конфликта является важнейшей проблемой, хотя ни в одной из наук, изучающих конфликт она пока не представлена. Эволюция конфликта представляет собой его постепенное, непрерывное развитие от простых к более сложным формам. Может рассматриваться на трех уровнях: межвидовом, внутривидовом и онтогенетическом. Не исключено, что конфликт как способ социального взаимодействия не претерпевал пока принципиального совершенствования ни по мере эволюции видов животных, ни по мере развития отдельных видов, в том числе человека. Отсюда возможно, что конфликт не имеет прогрессивной эволюции, а имеет лишь историю развития.

***Генезис*** конфликта - описание зарождения и последующего процесса развития конфликта как результата действия определенной системы причин и факторов развития. Причины социальных конфликтов можно объединить в 3 группы: объективные, организационно - управленческие и субъективные.

***Структура*** конфликта - совокупность устойчивых элементов конфликта, динамически взаимосвязанных и организующих конфликт в целостную систему и процесс. Имеет объективный и субъективный уровни, противопоставление, которых неправомерно. На объективном уровне основными элементами структуры конфликта являются основные факторы макроситуации (физической и социальной среды), опосредовано влияющие на конфликт; основные факторы физической и социальной среды, непосредственно влияющие на конфликт; второстепенные участники конфликта; основные участники конфликта; объект и предмет конфликта и др.. К основным субъективным элементам структуры конфликта можно отнести: психические модели конфликта, имеющиеся у его участников, их актуальные психические состояния; динамические составляющие их индивидуально - психологических особенностей и др,.

***Функции*** конфликта - воздействие конфликта или его результатов на оппонентов, их отношения и на социальную и материальную среду. По направленности воздействия выделяют деструктивные и конструктивные функции конфликта. В зависимости от сферы влияния можно выделить следующие основные функции конфликта: воздействие на психические состояния и как следствие на здоровье участников; воздействием на взаимоотношения оппонентов; на качество их индивидуальной деятельности; на социально-психологический климат группы, в котором развивался конфликт, на качество совместной деятельности членов группы.

***Информация*** в конфликте пока практически не разработанная, но в будущем обширная группа понятий, описывающая процесс и результаты системно - информационного анализа конфликта. Характеризует основные информационные потоки, прежде всего связанные с формированием информационных моделей конфликта у его участников и их информационным взаимодействием в процессе развития конфликта.

***Динамика*** конфликта включает три этапа, каждый из которых состоит из нескольких фаз. Первый этап - развитие доконфликтной ситуации включает 4 фазы: возникновение объективной проблемной ситуации социального взаимодействия; ее осознание субъектами конфликта; попытки разрешить ее неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации (начало противодействия или появление негативных эмоций у оппонентов по отношению друг к другу). Второй этап - развитие собственно конфликта, также включает 4 фазы: инцидент -переход предконфликтной ситуации в открытый конфликт; конфликтное взаимодействие; попытки завершить конфликт; завершение конфликта. Третий этап - развитие послеконфликтной ситуации включает две фазы: частичная нормализация взаимодействия участников конфликта после его разрешения; полная нормализация взаимодействия участников конфликта. (Схема I.)

***Диагностика и исследование*** конфликта - группа понятий, описывающих деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его изучения, а также систему принципов, методов и методик исследования конфликтов. Учет пятя принципов повышает результативность работы конфликтолога: междисциплинарный, системный (системно - структурный, системно - генетический, системно -функциональный, системно - информационный); личностно - социально -

Завершение ; (период ; интеграции)

Этап дифференциации



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Возникновение проблемной ситуации  | Осознание субъектами конфликтной ситуации  | Попытки разрешить неконфликтными способами  | Возникновение предконфликтной ситуации  | Инцидент  | Конфликтное взаимодействие  | Завершение конфликта  | Развитие после-конфликтной ситуации  |
|   |   | Латентный  |
| Латентный период  | Открытый период  | период  |

Схема!. Динамика развития конфликта.

деятелъноетный (Барабанщиков А.В., Феденко Н.В. 1984); эмпирический; ситуационный. В интересах диагностики конфликтов используют наблюдение, опрос, беседу, модульную методику комплексной оценки взаимоотношений и выявление конфликтов в группе (Анцупов А.Я. 1993), опросники К. Томаса, Лири, Басса-Дарки, Q - сортировку и др. При исследовании межличностных конфликтов хорошо зарекомендовал себя системно-ситуационный метод ретроспективного анализа реальных конфликтов (Анцупов А.Я., 1993).

***Предупреждение*** конфликта - в широком смысле - такая организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними; в узком смысле - деятельность субъектов взаимодействия, а также третьих лиц по устранению причин назревающего конфликта, разрешению обостряющегося противоречия неконфликтными способами. В основе предупреждения лежит устранение или блокирование объективных, организационно - управленческих и субъективных причин конфликтов.

***Завершение*** конфликта - одна из наиболее значимых фаз в динамике конфликта, заключающаяся в его прекращении по любым причинам. Основные формы завершения конфликтов: разрешение противоречия, являющегося основой конфликта; урегулирование; затухание; перерастание в другой конфликт; устранение конфликта. Конфликт может завершиться благодаря усилиям его участников или вмешательству третьей стороны (Анцупов А.Я., 1997).

На основании исследований А. Дмитриева, В. Кудрявцева, С. Кудрявцева (1993), О.Н. Громовой (1993) можно сказать, что структура конфликта включает: **субвдктш конфликта, предмет конфликта конфликтные отношения, конфликтные ситуации, противоречия и причины конфликта.**

**Субъектами** являются участники взаимодействия, которые могут быть представлены индивидами, группой индивидов, социальной организацией,

**Предмет конфликта** - конкретные материальные и духовные ресурсы, неудовлетворенные потребности, желания, интересы субъектов взаимодействия, т.е. то из-за чего возник конфликт.

**Конфликтные отношения** - форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия для завершения конфликта. Конфликтная ситуация - развитие конфликта в конкретный временной период.

**Конфликтные противоречия** - основные пункты разногласий субъектов конфликта, их противоположных интересов, устремлений, потребностей.

**Причины конфликта** - те условия, которые привели к обострению противоречий, возникновению конфликта.

Каждый конфликт, по мнению вышеуказанных авторов, имеет пространственные и *временные* характеристики.

Про с транс тв *енными* характеристиками конфликта являются сферы возникновения и проявления конфликта; условия и повод возникновения; конкретные формы проявления; результат конфликта; средства и действия, которые, которые используют субъекты конфликта. *Временные* характеристики представлены такими параметрами как длительность, частота, повторяемость конфликта, продолжительность участия в конфликте каждого из субъектов, также временные параметры каждого из этапов развития конфликта.

Конфликт имеет свою динамику развития, которая включает следующие стадии:

1 стадия - предконфликтные отношения, накопление проблем, их неразрешенноеть, появление напряженности в отношениях;

2 стадия - обострение противоречий, устойчивый негативный психологический фон в отношениях; постоянная негативная, порой агрессивная конфронтация;

3 стадия - конфликтная ситуация, открытый конфликт между субъектами, отсутствие взаимопонимания;

4 стадия - разрешение конфликта;

5 стадия - постконфликтная стадия, ситуация, новое содержание отношений *между* участниками конфликта (А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев, 1993, О.Н. Громова, 1993).

**Понятие конфликтной деятельности**

*Конфликтная деятельность* характеризуется столкновением целей, интересов и выражается реальным противодействием ее участников. Различают внешнюю и внутреннюю стороны конфликтной деятельности. С внешней стороны - это реальное противоборство людей, выражающееся в боевых, политических, финансовых акциях, спорах и дискуссиях. С внутренней стороны - это своеобразное психологическое взаимодействие ее участников. Они стремятся мыслить за другого, определить как рассуждает и принимает решение противник, чтобы предвидеть его действия и лучше регулировать собственное поведение.

Внутренний конфликт выражается в нарушении приспособленности к деятельности. Действия носят противоречивый характер. Часто наблюдаются отрицательные переживания, тревога, апатия и др. В отличии от конфликтной деятельности здесь имеет место не реальное противодействие между людьми, а столкновение между различными свойствами и отношениями, стремлениями и тенденциями в личности индивидуума. Внутренний конфликт возникает, когда человеку кажется, что он не в силах противостоять угрожающему характеру ситуации.

Конфликты являются одним из условий развития самого субъекта, социальных систем и отношений. Однако, признав наличие конфликтов как условия развития социума, необходимо учитывать, что его возникновение не является неизбежным. Процесс развития социума всегда содержит потенциальные конфликты, но управление, координация изменениями с целью оптимизации взаимоотношений между субъектами снимает возможность перехода потенциального конфликта в открытую ее форму.

Наши исследовательские интересы направлены на изучение конфликтного потенциала личности, проявляющегося как реакции на поведение личности в совместной трудовой деятельности и приводящего к конфликтным взаимодействиям как одному из типов противоречий, выделяемых в современной психологической литературе (Гришина Н.В., 1977, Петровская Л.А., 1998).

Подводя итог многообразию трактовок конфликтности и конфликтного поведения личности, мы, в соответствии с целями исследования, понимаем конфликтное поведение как наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе профессиональных и социальных взаимодействий.

В работе операционным понятием будет выступать *"конфликтный потенциал личности",* предложенный Петровской Л.А., под которым понимается ряд психологических характеристик, мотивов, убеждений и т.д., которые проявляются в конфликтных взаимодействиях субъекта. Согласно целям нашего исследования необходимо выделить ряд психологических характеристик личности, влияющих на склонность к конфликтному поведению, т.е. конфликтный потенциал личности, поэтому в следующих параграфах сделаем обзор исследований межличностных конфликтов, конфликтного типа личности и выделим психологические характеристики, которые могут быть связаны с конфликтным потенциалом личности для дальнейшего исследования.

**1.2. Психологическая традиция изучения конфликтов**.

Конфликт, как одно из значимых явлений психической жизни человека непосредственно связан с проблемой психического благополучия -фундаментальной проблемой всей психологической науки, по-разному решаемой ее различными дисциплинами.

Значение явления конфликта в общей психологической феноменологии проявляется в том, что каждая значительная психологическая система тем или иным образом определяла свое отношение к конфликтам. История развития психологических представлений о конфликтах фактически совпадает с историей психологии, в ходе исторического развития которой, сменялись различные, подчас противоположные представления о природе человека, о его взаимоотношениях с окружающим миром. Существующие в психологической литературе определения, подходы к исследованию и теоретические представления о конфликтах с некоторой долей условности можно разделить на три группы: это психодинамический, ситуационный и когнитивный подходы.

Представление о конфликте как интрапсихическом феномене находит наиболее явное выражение в психодинамических подходах, которые основывают свое понимание личности и ее развития на представлении о противоречиях и конфликтах между различными сферами личности.

Традиция подобного понимания заложена Фрейдом, который первым охарактеризовал психику как поле боя между непримиримыми силами инстинкта, рассудка и сознания. По Фрейду, человек находится в состоянии постоянного внутреннего и внешнего конфликта с окружающими и миром в целом. "Конфликт...- в психоанализе изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений и т.д., в которых выражается противоречивость природы человека" (Овчаренко, 1994, с. 181). Понятно, что из всех потенциально возможных конфликтов, которые может переживать человек, для психоанализа первичным является внутренний, или так называемый "психический конфликт", который есть "постоянный элемент душевной жизни человека, характеризующийся беспрерывным столкновением влечений, желаний, психических систем и сфер личности" (там же, с. 205). Конфликты - часть внутренней жизни индивида, их возникновение естественно сопутствует его развитию.

В большинстве психоаналитических работ противоречие между бессознательными влечениями человека и его совестью с ее запретами рассматривается как основной источник психических расстройств, хотя и сам внутренний конфликт, и его место в общей динамике невротических нарушений можно трактовать по разному.

Проблема внутренних конфликтов особенно интересовала К. Хорни, посвятившую им ряд основополагающих исследований (в первую очередь, речь идет о работах "Наши внутренние конфликты" (1950), "Невротическая личность нашего времени" и др.).

Нормальный конфликт предполагает выбор между различными возможностями, позициями, убеждениями и т.д., осуществляя который, человек и разрешает конфликт. Невротический конфликт всегда бессознателен: внутренние противоречия поглощают человека, не

оставляют ему выбора, делают его беспомощным. Хорни описывает этот т?

конфликт следующим образом: "...Конфликтная ситуация невротического человека проистекает из отчаянного навязчивого желания быть первым и из столь же сильного навязчивого побуждения сдерживать себя. Если он что-либо сделал успешно, то в следующий раз вынужден сделать это плохо. За хорошим уроком следует плохой за улучшением в ходе лечения следует рецидив, хорошее впечатление на людей сменяется плохим. Такая последовательность все время повторяется и рождает чувство безнадежности борьбы с превосходящими силами" (Хорни, 1993).

Невротик не просто теряет способность разобраться в себе и своих желаниях, он становится не способным к решению своих внутренних проблем, что и оказывается, по Хорни, главным источником конфликта.

Наиболее принципиально отличной от позиции Фрейда в отношении к конфликтам является концепция Э. Эриксона (1968). Пессимистически окрашенному психоаналитическому представлению о человеке, раздираемом противоречиями и конфликтами, Эриксон противопоставляет идею, что каждый личный и социальный кризис представляет собой своего рода вызов, приводящий индивидуума к личностному росту и преодолению жизненных препятствий, а знание того, как человек справляется со значимыми жизненными проблемами, составляет единственный ключ к пониманию его жизни.

Эриксон выделяет в общем жизненном цикле восемь психосоциальных стадий. Каждая из этих стадий развития сопровождается кризисом, ^' который автор рассматривал как поворотный момент, возникающий

вследствие достижения определенного уровня психологической зрелости и предъявляемых к индивиду социальных требований. Это означает, что на каждом возрастном этапе возникает своя специфическая, требующая решения проблема. Успешное разрешение кризиса является залогом дальнейшего развития здоровой личности и необходимиым факторм эффективного проживания следующих стадий. Т?

Оппозицией понимания конфликтов как явления интрапсихического происхождения стал перенос акцента на внешние детерминанты их возникновения. Ситуационные подходы в изучении конфликта представлены прежде всего бихевиористской традицией.

В соответствии с бихевиористской парадигмой, основной методический принцип изучения поведения предполагал поиск связей между воздействиями ("стимулами") и ответной поведенческой реакцией человека. Отсюда основная схема бихевиоризма "стимул •> реакция", прошедшая экспериментальную проверку на примере одного из частных случаев "фрустрация -> агрессия" звучит применительно к конфликтам как "ситуация -> конфликтное поведение".

Следовательно, если речь идет о конфликтном поведении или взаимодействии, то источники его происхождения можно обнаружить прежде всего при помощи анализа факторов ситуации. Тем самым конфликт превращается в явление ситуационной природы.

Первыми исследованиями, сформировавшими традицию изучения конфликтов как реакции на внешние воздействия, стали работы по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Начало этим работам было положено серией исследований, выполненных в 30-50-х годах группой специалистов Йельского университета (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура и др.).

Непосредственное исследование конфликтов как реакции на те или иные особенности внешней ситуации связано с экспериментальными работами М. Дойча (1985) в изучении интерперсональных конфликтов и М. Шерифа (1967) в области межгрушювых конфликтов. Именно им психология в первую очередь обязана введением конфликта в ранг экспериментально изучаемой психологической проблематики.

Самым значительным именем среди тех, кто сделал ситуационную природу конфликта предметом основного внимания и ту экспериментального анализа, является М. Дойч, ученик и младший коллега К. Левина, чьи исследования в области социальной психологии групп оказали на него огромное влияние. Левин считал важнейшей характеристикой группы систему взаимозависимостей и взаимосвязей между ее членами. Именно эти характеристики социальных отношений стали основным предметом многолетних исследований М. Дойча.

Результатом этих многочисленных исследований стала теория кооперации и конкуренции, Дойч считает, что его теория строится вокруг двух основных положений: одно из них связано с типом взаимозависимости между целями людей, вовлеченных в данную ситуацию, другое - с типом действий этих людей. Он различает два основных типа взаимозависимости целей: способствующая взаимозависимость, где цели соотносятся так, что вероятность или степень достижения цели одним человеком позитивно связаны с вероятностью или степенью ее достижения другими; и противоположная взаимозависимость, где цели соотносятся так, что вероятность или степень достижения цели другими. Также выделяются два типа действий индивида: эффективные действия, которые улучшают шансы действующего лица на достижение цели, и ухудшают действия, имеющие противоположные результаты. Далее Дойч комбинирует типы взаимозависимости и типы действий, чтобы установить, как они будут влиять на основные социально-психологические процессы.

Однако, несмотря на спорность некоторых своих положений, Дойч, безусловно, является наиболее признанным авторитетом среди западных психологов - исследователей конфликтов.

Другое известное имя в области ситуационного подхода к изучению конфликтов - это М. Шериф с его знаменитыми экспериментами, в которых конфликт создавался в реальных условиях человеческого взаимодействия. Вполне закономерно, что именно межгрушювые конфликты стали объектом его внимания, как и интереса многих других исследователей: различные виды социальных, расовых, этнических и других конфликтов требовали поиска практических путей своего разрешения. Соответственно и в психологии начинает доминировать желание не столько теоретически объяснять существующие конфликты, сколько практически в различных терапевтических формах помогать людям справляться с ними.

Когнитивистские подходы. Провозвестником когнитивизма не без оснований считают К. Левина (1935), который ввел принципиально иное, чем у бихевиористов, понимание среды, окружающей индивида. В соответствии с теорией поля описание ситуации должно быть скорее "субъективным", нежели "объективным", т.е. ситуация должна описываться с позиции индивида, поведение которого исследуется, а не с позиции наблюдателя. Тем самым Левин преодолел оппозицию "внутреннее - внешнее" в интерпретации источников социального поведения: если психоанализ рассматривал интрапсихические, "внутренние" факторы как главные в регуляции поведения, а бихевиоризм отдавал приоритет ситуативным, "внешним", то Левин фактически объединил их, придав "внешним" (объективным в трактовке бихевиоризма) факторам "внутренний", субъективный характер. Именно благодаря работам К. Левина, а также других представителей когнитивного феноменологического подхода сегодня в психологии, независимо от приверженности психолога преимущественно "личностному" или "ситуационному" объяснению, фактически общепринятым является представление, что поведение определяет не ситуация, которая может быть описана "объективно" или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует для него.

Левин был первым психологом, исследовавшим конфликт как таковой. Это относится к его описаниям конфликта в теории поля, и к его изучению проблем интерперсональных отношений в американский период его деятельности, и к его работам обобщенным в книге "Разрешение социальных конфликтов" (1948), которую по праву можно считать первым исследованием в психологии конфликтов, да и в конфликтологии в целом.

Необходимо также подчеркнуть факт неоспоримого влияния Левина на когнитивные идеи в области изучения конфликтов. При этом, может быть, большее значение имели даже не столько его конкретные рассуждения об отдельных аспектах межличностных отношений и конфликтов, сколько "когнитивный вектор" его высказываний и имплицитно содержащаяся в них когнитивная парадигма.

Для отечественной психологической науки также было характерно -прежде всего, в традиции идущей от психотерапевтического подхода -принятие субъективной оценки человеком сложившейся ситуации, его субъективного переживания в качестве обязательного компонента наличия конфликта.

B.C. Мерлин, один из основных отечественных исследователей конфликта, в качестве обязательного условия его возникновения рассматривает субъективную неразрешимость ситуации, которая не может быть ничем иным, как результатом соответствующей оценки, интерпретации ее человеком (Мерлин, 1970). Могут быть приведены и другие примеры, свидетельствующие о том, что принципы, относимые к западной психологии к когнитивистской традиции, уже давно используются отечественной наукой - по крайней мере, в области понимания и описания конфликтных явлений.

Впрочем, сегодня правомерно говорить об окончательном утверждении подхода, предполагающего учет субъективного отношения человека к тем

или иным событиям в их развитии, в психологии в целом. ~ Классическая психология предложила несколько вариантов понимания

конфликтов: 1) как явления, природа которого определяется через интрапсихические процессы и факторы; 2) как явления, возникновение и особенности которого определяются прежде всего ситуацией; 3) как явления, для понимания которого недостаточно знания личностных особенностей или объективного описания ситуации, но необходимо понимание когнитивной составляющей - субъективной интерпретации

происходящего.

Однако свое право на существование разные направления в психологии

часто отстаивали не только в полемике друг с другом, но и в претензии на исключительное право единственно правильной интерпретации. Каждый из перечисленных подходов не просто "работал" со своей феноменологией, но нередко претендовал на универсальность предложенной им объяснительной модели. В случае конфликта эта объяснительная модель касается прежде всего его происхождения.

Теоретические описания породили соответствующие направления в практической работе с психологическими проблемами: психоаналитическая практика и трансактный анализ, рационально-эмотивная терапия и разнообразные виды групповых встреч дали огромную литературу, изобилующую примерами конфликтов и работы с ними. Как совершенно справедливо отмечает Л.А. Петровская, "практическая работа может оказаться просто обедненной, если к многогранной живой реальности прикладывается концепт, строго следующий единственному объяснительному принципу, как правило, продуктивному в определенных границах, но ни в коей мере не являющемуся всеохватывающим и исчерпывающим реальность. Это может быть отнесено ко всем существующим сегодня в психологии объяснительным теоретическим конструкциям - психоаналитической, бихевиористской, когнитивистской, гуманистической и др." (Петровская, 1989, с. 107). Практическая работа в каждом конкретном случае и состояла бы прежде всего в верификации тех или иных возможных объяснений психологической природы данного конфликта.

Об исследовании конфликта в отечественной науке можно судить по анализу количества, характера и объема публикаций по проблеме конфликта, проведенному Анцуповым А.Я. и Прошановым С.Л., который показывает, что конфликтология, как относительно самостоятельная наука фактически существует в России с начала 90-х годов.

Современные тенденции в подходе к конфликтам.

В качестве одной из наиболее явных особенностей сегодняшней психологии конфликта можно назвать явное предпочтение практических направлений в работе с конфликтами их теоретическому исследованию. Сказывается и влияние гуманистической психологии с ее попытками противопоставить "официальной", "академической" психологии "живое" знание реальных человеческих проблем и опыт работы с ними.

Для гуманистической психологии (К. Роджерс, Р. Мэй), оформившейся как научное направление в середине XX века, характерно обращение к сущностным сторонам человеческой личности, стремление к решению практических задач развития личности и помощи человеку. Идущая от психологической практики гуманистическая психология опирается на анализ конкретного опыта работы, предпочитая его теоретическим схемам и моделям. Одним из положений гуманистической психологии является представление, что поскольку человеческая природа определяется не тем, что делает человек, а тем, как он осознает свое бытие, его природа никогда не может быть определена полностью.

Помимо преобладания практической ориентации современной психологической науки в области конфликтов и ее продолжающего нарастания можно также с уверенностью говорить об утверждении отношения *в* конфликту как к явлению не только естественному и закономерному, но и к выполняющему важные функции в психической жизни человека.

При обсуждении понимания конфликтов в социальных науках отмечалось, что современная точка зрения исходит из представления о позитивных функциях конфликта.

Это легко принимается, когда речь идет о теоретических рассуждениях социологов о процессах, происходящих в социальных системах. Но психолог имеет дело с живыми людьми и видит перед собой страдающего человека, тяжело переживающего жизненные сложности, что эмоционально будет трудно совместить с рассуждениями о пользе конфликтов.

Однако и для современной психологии характерно признание двойственной природы конфликта, в том числе и его позитивной роли.

Самая главная позитивная функция конфликта состоит в том, что, будучи формой противоречия, **конфликт является источником развития.** Наиболее явное выражение эта функция конфликта, принимающего форму кризиса, нашла в концепции Эриксона. Наряду с ней существует и множество других, более частных приложений общего тезиса о позитивной роли противоречий в развитии индивида.

Из других позитивных функций конфликта наиболее очевидной является **сигнальная** функция. Обсуждая типы критических ситуаций, Ф.Е. Василюк подчеркивает позитивную роль, "нужность" внутренних конфликтов для жизни: "Они сигнализируют об объективных противоречиях жизненных отношений и дают шанс разрешить их до реального столкновения этих отношений, чреватого пагубными последствиями" (Василюк, 1995, с. 94).

На психологическом материале могут быть найдены примеры, иллюстрирующие и другие позитивные функции конфликта, например **"коммуникативно-информационную" и "связующую"** (в терминологии Козера). Социологи чикагской школы говорили: "Конфликт - это возможность разговора начистоту".

Функция **разрядки напряжения, "оздоровления" отношений,** которую потенциально содержит в себе конфликт, может целенаправленно использоваться в педагогической практике. Например, А.С. Макаренко рассматривал конфликт как педагогическое средство влияния на отношения людей. Макаренко рекомендует разрешать конфликт методом "взрыва". "Взрывом я называю доведение конфликта до последнего предела, до такого состояния, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, когда ребром поставлен вопрос - или быть членом общества, или уйти из него" (Макаренко, 1958, с. 508). Этот последний предел может выражаться в различных формах, но во всех случаях его главной задачей является ломка неверно сложившихся отношений, на месте которых строятся новые отношения и понятия. Макаренко проявлял большой интерес к явлению "взрыва", хотя и оговаривал при этом, что "взрывной маневр -вещь очень болезненная и педагогически трудная" (там же, с. 510).

Общая практическая позиция может быть выражена словами Р. Мэя: "...Нашей задачей является превращение деструктивных конфликтов в конструктивные" (Мэй, 1994, с.30).

Для полноты освещения проблемы конфликтных проявлений личности необходимо рассмотреть вопрос конфликтов в профессиональной деятельности.

***1.3.* Конфликт и личность**.

Среди факторов, разрушающе действующих на общение, вызывающих разного рода конфликты, выделяют индивидуально- психологические особенности личностей.

В интерпретации сути конфликта и конфликтных отношений зарубежная психология акцентирует внимание прежде всего на врожденных или возникающих в онтогенезе, но, как правило, неискоренимых влечений, потребностей и склонностей индивида, сам характер которых, а тем более их блокировка с неизбежностью приводит к конфронтации, выражением которой являются агрессивные тенденции как в сознании отдельно взятого индивида, так и открытые столкновения в межличностных отношениях индивидов или групп людей. Такое в основном, негативное определение сути конфликта противоречит реальной основе (базе) возникновения конфликтов, для которых не обязательно характерны только деструктивные тенденции, но в процессе их разрешения возможны и последствия конструктивного характера. (Е.К. Ховенмей, 1986).

Конфликты обусловленные личностными качествами оппонентов бывают нецеленалравленными, не имеют объекта и представляют собой как бы самоцель для субъекта конфликтного взаимодействия. Именно такие конфликты представляют наибольшую сложность для анализа и конструктивного разрешения. Инициатор такого конфликта - личность, для которой конфликтное взаимодействие является способом разрешения внутреннего противоречия, не осознает этого, а приписывает ответственность за происходящее своему противнику или обстоятельствам.

Особую роль в возникновении и обострении конфликтных состояний, как было отмечено ранее, играет степень адекватности самооценки и уровня притязаний личности. Зависимость от этих показателей характера конфликтов среди младших подростков, стала объектом исследования Е.К. Ховенмей (1986).

Психологическая природа возникновения в подростковом возрасте конфликтных ситуаций реально связана с развитием сознания и самосознания учащихся, что лежит в основе осознания себя как личности и развития адекватной или, напротив, неадекватной самооценки, а также соответствующего уровня притязаний. Потребность в определенном уровне притязаний и удовлетворенность им обеспечивает личности нормальное самочувствие, социальную адаптацию. На этой почве возникают конфликты с окружающими людьми.

По результатам исследования Е.К. Ховенмей были выделены три группы учащихся, характеризующихся специфичностью

конфликтогенных факторов:

группа "А" - подростки с неадекватно заниженной самооценкой и уровнем притязаний, что обычно связано с низким социометрическим статусом, тревожностью, эмоциональной неустойчивостью, отчужденностью, пассивностью, легкой внушаемостью; группа "Б" - учащиеся с неадекватно заниженной самооценкой и уровнем притязании, у них отмечается низкий социометрический статус, экс^апунитивность, склонность к лидерству, эмоциональная импульсивность;

группа "В" - дети с относительно адекватной, но неустойчивой самооценкой и уровнем притязаний, у них средний социометрический статус, интропунитивность, болезненное самолюбие, пассивность.

Для подростков группы "А" характерны конфликты носящие вялый, скрытый характер, они чаще внутренние, переходящие во внешние. Трудно выявляются при подобных конфликтах факторы, спосс их возникновению, плохо осознаются самими учащимися.

Группа "Б". Подростки этой группы проявляют неправильную, острую реакцию на любые требования к ним учителей и сверстников, порождающая агрессивность, драчливость, грубость, чрезмерную возбудимость, вспыльчивость.

Учащиеся входящие в группу "В" способны осознать неправильность поведения, но непосредственные потребности часто выступают ведущими мотивами поведения. Притязания, сложившиеся в одной деятельности, переносятся на другую, хотя успехи могут быть неодинаковыми, что порождает неудовлетворенность, разочарования., конфликты с теми, кто оценивает подростка.

Е.К. Ховенмей отмечает, что выявление групп подростков, их типологизация дают возможность педагогам активно вмешиваться в процесс коррекции самооценки и уровня притязаний, тем самым формировать полноценную гармоничную личность на данном возрастном этапе.

Несколько в другом аспекте причины внутренней противоречивости личности описывает Н.С. Мансуров (1970). Во всех случаях противоречий, по мнению Мансурова, налицо несоответствие между субъективным миром личности, ее поведением и массовыми общественно- психологическими явлениями, в том числе:

- противоречие между прямым и косвенным опытом личности;

- противоречие между субъективным миром личности и действительностью;

- противоречие между субъективным миром личности и новыми условиями бытия и т.п..

М.В. Шугуров (1994) конфликт с позиции личности трактует как социальную активность, в пределах которой личность становится социальным субъектом. Радикальный социальный конфликт есть творчество со стороны личности новых норм, институтов, отношений, социальных ценностей. Конфликт - это не просто фон, форма социальной инновации, это еще и способ социальных изменений, закрепляющих глубокие изменения в личности; по сути - это пространство самоосуществления личности, область существования ее социальных и всебытийных (духовных) качеств.

Нужно отметить, что несмотря на различные результаты конфликтов, любой из них для участников конфликтного взаимодействия сопряжен с внутренним напряжением, дискомфортом, что в свою очередь блокирует личностный рост.

Решающее влияние на выбор поведения в конфликте оказывает, считает Сулимова Т.С., сама личность - ее потребности, установки, привычки, образ мышления, модели поведения, ее прошлый опыт проблем и поведения в конфликте. Необходимо отметить, что мораль является значительным фактором, который позволяет предупредить развитие конфликта, переход его в экстремальные эмоциональные формы, а также снизить вероятность развития межличностного конфликта.

Таким образом, анализ литературы показывает, что в психологии рассматриваются разносторонние подходы к исследованию сущности \* конфликта, представлены различные типологии и классификации.

Причинами конфликтов принято считать объективные и субъективные факторы. В зарубежной психологии субъективным факторам конфликтов, т.е. личностным особенностям оппонентов, ведущим к нарушению взаимоотношений, уделяется большее внимание, чем в отечественной психологии. А ведь именно личностной несовместимостью, \_ предрасположенностью к конфликтному взаимодействию

обуславливаются большинство межличностных конфликтов. Проблема эффективного, по возможности бесконфликтного общения требует дальнейших исследований истоков конфликтного поведения, заложенных в индивидуальных особенностях личности, что даст возможность успешной психопрофилактической работы по предупреждению развития конфликтного поведения.

Конфликтный тип личности.

Можно выделить конфликтный тип личности, который характеризуется отсутствием соответствия между естественными потребностями, импульсами и целями воли, завышенной самооценкой и страхом не оправдать ее, не достигнуть тех целей, которые намечены в соответствии с завышенной самооценкой. Кроме того, имеет место деформация личности, патология психики, стереотипность отношений, поведения, взаимные предубеждения, психический дискомфорт, наличие неуверенности в себе и т.д. Само понятие "конфликтности личности" означает состояние готовности личности к конфликтам, ее степень вовлеченности в развитие конфликтов (Сулимова Т.С., 1996).

В психологии существуют концепции, суть которых состоит в признании биологической природной детерминации конфликтного поведения: человеческая природа агрессивна, конфликтна и изменить ее просто невозможно и поэтому конфликты неизбежны. Так, по утверждению Г. Зиммеля (1923), конфликт представляет не просто столкновения интересов, но нечто большее - нечто такое, что возникает на основе инстинктов враждебности. Подобные конфликты могут либо обострятся благодаря столкновениям интересов, либо смягчаться - как благодаря установлению гармонии отношений, так и благодаря инстинкту любви. Однако, в конечном итоге, считает Зиммель, одним из конечных источников конфликта является, по его мнению, биологическая природа людей - "актеров".

Как утверждают психологи, "борьба за лидерство" также может быть основой для зарождения конфликтов. И.А. Ильяева утверждает, что "серость никогда не примирится с гениальностью, будет стремиться к общению с ней, но постоянно вступать в скрытый или явный конфликт (Моцарт и Сальери). Но и две гениальности могут находиться в состоянии конфликтного общения, пытаясь утвердить свою неповторимость (Рафаэль, Микельанжело). Лишь дружеское общение, основанное на глубоком проникновении в духовный мир друг друга, бесконфликтно" (Ильяева И.А. Культура общения: опыт филосовско-методологического анализа. Воронеж: 1989 - 169 с., С. 77).

О конфликтности личности можно судить по характеристикам фрустрационных реакций. З^руетравдм - это особое психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживания и поведения, вызываемых объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению поставленной пели. Важной характеристикой поведения в таких ситуациях является фрустрационная толерантность, то есть способность противостоять различным жизненным трудностям, способность переживать неудачи.

В состоянии фрустрации существует 3 основных типа реакции.

• экстрапунитивные (внешние причины) наиболее конфликтные,

• интропунитивные (на себя),

• импунитивные (ситуация рассматривается как малозначимая).

Черты, характерные для конфликтной личности можно найти в описаниях типов темперамента (Г. Айзенк, В.М. Русалов и др.). Анализ экспериментальных психологических исследований личности позволяет говорить о наличии множества разноуровневых характеристик конфликтной личности. Структурирование данного множества, выявление приоритетных характеристик и качеств позволит дать не только психологическое описание характеристик конфликтной личности, но и целенаправленно использовать метод наблюдения. Структуризация данного множества возможна с помощью метода экспертных оценок (Рабочая книга по прогнозированию под ред. Н.В. Бестужева-Лады. -М.,1982).

Нсследованнд психологии темперамента, проведенные в последние годы позволили разработать иную типологию темперамента. По данным Русалова В.М. структура темперамента обусловлена соотношением деятельностной и коммуникативной сфер. На этой основе выделяются следующие характеристики: Предметная эргичность, социальная эргичность, предметная пластичность, социальная пластичность, скорость или темп, социальный темп, эмоциональность, социальная эмоциональность.

Люди с определенными характеристиками темперамента субъективно воспринимаются окружающими как лица с "тяжелым характером". Это низкая социальная эргичность, низкая социальная пластичность, высокими значениями предметной и социальной чувствительности. Данные характеристики темперамента как внутренние условия оказывают сильное влияние на восприятие различных противоречий и сложностей межличностных отношений.

Лица с данными характеристиками темперамента (по Г. Айзенку и В.М. Русалову) очевидно предрасположены к конфликтам.

Конфликтные личности в большинстве своем акцентуированы. (Б.П. Ганнушкин, С.Е. Епифанцев, Н.И. Конюхов).

Для конфликтных личностей свойственно экстрапунитивное реагирование, кроме того они склонны играть конфликтные социальные роли.

К высококонфликтным относятся роли:

*организатора* (обеспечивает совместную деятельность, координирует ее, создает необходимую мотивацию);

*генератора идей* (обеспечивает изменения в познавательной сфере, склонен к инновациям и переменам, выдвигает новые идеи)

*учителя* (обеспечивает стабильность, формирует единый стиль деятельности - "школу", влияет на ценностные ориентации);

*мастера* (высококвалифицированный специалист, берущий на себя ответственность в решении сложных профессиональных задач)

Несмотря на то, что эти роли являются ценными для коллектива, люди их усвоившие, склонны к конфликтам между собой из-за несовместимой направленности данных ролей.

Согласно целям нашего исследования необходимо выделить ряд психологических характеристик личности, влияющих на склонность к конфликтному поведению, т.е. конфликтный потенциал личности - локус контроля, коммуникативный контроль, экстраверсия. Локус контроля

Появление этого понятия в психологической литературе связано с ? работами американского специалиста в области психодиагностики Дж.

Роттера (1982). Роттер вывел идею локуса контроля из своей концепции социального научения, в которой контроль определяется как стабильная склонность личности определенным образом оценивать причинность жизненных событий.

Центральное место в концепции Роттера отводится формированию в

процессе социализации (социального научения) системы обобщенных

 ожиданий того, что определенное поведение приведет к вознагражденшо

 и это вознаграждение имеет психологическую ценность в конкретной

ситуации. В соответствии с особенностями ожиданий человек может формировать два типа стратегий взаимодействия с окружением, два типа

локализации, или локуса контроля: *иитернальный* и *экстерналъный.* В первом случае, планируя свою деятельность, принимая определенные решения, человек оценивает, насколько достижение поставленных им целей зависит от него лично, от его усилий и умений и являются закономерным результатом его собственной деятельности. Во втором случае, человек убежден, что его успехи или неудачи являются результатом таких внешних сил как везение, случайность, другие люди, то есть от неконтролируемых им сил. Любой индивид занимает определенную позицию на континууме, задаваемом этими полярными типами локуса контроля.

Необходимо отметить, что теория локуса контроля позволила сформулировать положение о локусе контроля как о характеристике независимой от конкретных событий и ситуаций, с которыми приходится сталкиваться человеку. **Коммуникативный контроль**

Этот социально-психологический термин определяет поведение

личности в ситуации социального взаимодействия. Высокий коммуникативный контроль, по Шнайдеру, означает, что человек постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоций, гибко реагирует на изменение ситуации в общении.

Средний коммуникативный контроль означает, что в общении человек непосредственен, искренне относится к другим, но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих его людей.

Низкий коммуникативный контроль означает высокую импульсивность в общении, открытость, раскованность, когда поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

**Экстраверсия - интроверсия**

Термин связан с работами американских психологов Г.Айзенка (1952) и К. Юнга (1921). Согласно Айзенку и Юнгу выделяются две основных направленности или жизненные установки личности: *экстраверсия и интроверсия..* Согласно теории Юнга, обе ориентации сосуществуют в человеке одновременно, но одна из них обычно становится доминантной. В экстравертной установке проявляется направленность интереса к внешнему миру - другим людям и предметам. Экстраверт подвижен, разговорчив, быстро устанавливает отношения и привязанности, внешние факторы являются для него движущей силой. Интроверт, напротив, погружен во внутренний мир своих мыслей, чувств и опыта. Он созерцателен, сдержан, стремится к уединению, склонен удаляться от объектов, его интерес сосредоточен на себе самом. Согласно Юнгу, в изолированном виде экстравертной и интровертной установки не существует. Обычно они присутствуют обе и находятся в оппозиции друг к другу: если одна проявляется как ведущая и рациональная, другая выступает в качестве вспомогательной и иррациональной. Результатом комбинации ведущей и вспомогательной эго - ориентации являются личности, чьи модели поведения определенны и предсказуемы.

Именно эти психологические свойства и характеристики, по нашему мнению, могут определять и быть взаимосвязаны с конфликтным потенциалом личности.

Подводя итог теоретическому обзору вопроса, необходимо отметить, что при всем многообразии подходов к изучению проблемы конфликтов, недостаточно исследований выявляющих взаимосвязи психологических характеристик и конфликтного потенциала личности, и временной динамики последнего. Этому и посвящено наше исследование.

**ГЛАВА 2. Методы и организация эмпирического исследования.**

**2.1. Цель, предмет, гипотезы, задачи и основные подходы к исследованию.**

Наши исследовательские интересы направлены на изучение конфликтного потенциала личности, проявляющегося как реакции на поведение личности в совместной трудовой деятельности и приводящего к конфликтным взаимодействиям как одному из типов противоречий, выделяемых в современной психологической литературе (Гришина Н.В., 1977, Петровская Л.А., 1998).

Психологический аспект конфликтного потенциала личности, в разных возрастных группах не получил должного освещения в психологии. Для исследования были взяты следующие личностные характеристики: локус контроля, экстраверсия, коммуникативный контроль. На наш взгляд, эти характеристики могут быть взаимосвязаны с тенденцией к конфликтному взаимодействию.

В процессе деятельности немаловажное значение имеет адаптация субъекта к группе, которая наряду с профессионально важными качествами определяет успешность личности.

**Предмет исследования** - конфликтный потенциал личности и его временная динамика в профессиональной деятельности.

**Цель** - исследование взаимосвязи психологических характеристик личности (локус контроля, экстраверсия, коммуникативный контроль), конфликтного потенциала и его временной динамики в профессиональной деятельности.

**Гипотезы:**

1. Из структурных компонентов психологической характеристики личности наибольшее количество связей с конфликтным потенциалом имеют такие личностные составляющие как локус контроля, экстраверсия, коммуникативный контроль.

2. Конфликтный потенциал, проявляясь в межличностных взаимодействиях, характеризуется временной динамикой на различных этапах профессиональной деятельности.

*3.* Временная динамика конфликтного потенциала личности может быть обусловлена такими факторами как возраст, профессиональный стаж, а также уровень индивидуальной адаптации личности к социальному окружению.

В эксперименте приняло участие 190 человек:

Абитуриенты и студенты Московского Инженерно - Физического Института (Технического Университета), Московского педагогического Государственного Университета, учителя московских школ работники социальной сферы и служащие НТР.

Каждому испытуемому предлагалось выполнить задания всех экспериментальных методик, описание которых приводится ниже. Исследование проводилось в группах и индивидуально.

Результаты фиксировались на индивидуальном бланке ответов и были положены в основу статистической обработки, подтвердившей ранее предложенные гипотезы и выдвинувшие новые данные исследования.

Итак, для подтверждения гипотез исследования и решения поставленных задач были использованы следующие **методики:**

1) Методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга.

2) Методика определения локуса контроля поведения.

3) Анкетная методика типологии личности по Юнгу.

4) Тест-опросник коммуникативного контроля М. Шнайдера.

5) Сбор анкетных данных.

6) Наблюдение, беседа.

7) Метод экспертных оценок.

2.2. М emo дики и пр оце дур а иссле до 6 ания конфликтно г о

потенциала личности.

**2.2. Методики и процедура исследования конфликтного потенциала личности**

*Экспериментально - психологическая методика изучения фрустрационных реакций.*

Для нашего исследования данная методика дает возможность определить уровень конфликтности личности, используя "коэффициент групповой адаптации" (КГА), который является важным показателем методики. Так, если испытуемый имеет низкий процент КГА, то можно предполагать, что у него часто бывают конфликты с окружающими его лицами, что он недостаточно адаптирован к своему социальному окружению и наоборот. Также методика позволяет выявить тип и направление реакции испытуемых на фрустрационные ситуации. В целом на основании протокола обследования можно сделать выводы относительно аспектов адаптации испытуемого к своей социальной группе и с большей долей вероятности прогнозировать эмоциональные реакции испытуемого на различные трудности или помехи, которые встают на пути к удовлетворению потребностей, к достижению цели.

Настоящая методика впервые описана в 1944 г. С. Розенцвейгом под названием "Методика рисуночной фрустрации" (PF - Study). Стимулирующая ситуация этого метода заключается в схематическом контурном рисунке на котором изображены два человека и более, занятые еще не законченным разговором. Изображенные персонажи могут

различаться по полу, возрасту и прочим характеристикам. Общим же для всех рисунков является нахождение персонажа во фрустрационной ситуации. Нами использовалась модификация методики С. Розенцвейга, разработанная в Научно - исследовательском институте им. В.М. Бехтерева. (Экспериментально - психологическая методика изучения фрустрационных реакций. Л., 1984.)

Методика состоит из 24 рисунков, на которых изображены лица, находящиеся во фрустрационной ситуации.

Ситуации, представленные в тексте, можно разделить на две основные группы.

1. Ситуации "препятствия". В этих случаях какое-либо препятствие, ^и-

персонаж или предмет, обескураживает, сбивает с толку словом или

еще каким-либо способом. Сюда относятся 16 ситуаций - рисунки № 1, 3, 4, 6, 8, 9,11,12,13, 14, 15,18, 20,22, 23, 24.

2. Ситуации "обвинения". Субъект при этом служит объектом обвинения. Их восемь: рисунки № 2, 5, 7, 10, 16, 17, 19,21.

Между этими типами имеется связь, так как ситуация "обвинения"

предполагает, что ей предшествовала ситуация "препятствия", где фрустратор был, в свою очередь фруетрирован. Иногда испытуемый может интерпретировать ситуацию "обвинения" как ситуацию "препятствия" или наоборот. **Оценка теста.** Каждый ответ оценивается с точки зрения двух критериев: *направления реакции* и *типа реакции.*

**1. *Экстрапунипивные реакции*** (реакция направлена на живое или

неживое окружение в форме подчеркивания степени фрустрирующей ситуации, в форме осуждения внешней причины фрустрации, или вменяется в обязанность другому лицу разрешить данную ситуацию).

***2.******Интропунитивные реакции*** (реакция направлена субъектом на самого себя; испытуемый принимает фрустрирующую ситуацию как благоприятную для себя, принимает вину на себя или берет на себя ответственность за исправление данной ситуации).

***3.******Импунитивные реакции*** (фрустрирующая ситуация рассматривается испытуемым как малозначащая, как отсутствие чьей-либо вины или как нечто такое, что может быть исправлено само собой, стоит только подождать или подумать).

Реакции различаются также с точки зрения их типов:

1. Тип реакции *"с* ***фиксацией на препятствии*** *"* (в ответе испытуемого препятствие, вызвавшее фрустрацию, всячески подчеркивается шит интерпретируется как своего рода благо, а не препятствие, или описывается как не имеющее серьезного значения).

2. Тип реакции *"с* ***фиксацией на самозащите"*** (главную роль в ответе испытуемого играет защита себя, своего "Я", и субъект или порицает кого-то, или признает свою вину, или же отмечает, что ответственность за фрустрацию никому не может быть приписана).

3. Тип реакции *"с* ***фиксацией на удовлетворении потребности"*** (ответ направлен на разрешение проблемы; реакция принимает форму требования помощи от других лиц для решения ситуации; субъект сам берется за разрешение ситуации или же считает, что время и ход событий приведут к ее исправлению).

Из сочетаний этих шести категорий получают девять возможных факторов и два дополнительных варианта.

Для обозначения направления реакции пользуются буквами Е, I, M. Е -экстрапунитивные реакции; I - интропунитивные; М - импунитивные.

Типы реакций обозначаются следующими символами: OD - "с фиксацией на препятствии", ED - "с фиксацией на самозащите", NP - "с фиксацией на удовлетворении потребности".

Для указания, что в ответе доминирует идея препятствия, добавляется значок "прим" (F, Г, М\*). Тип реакции "с фиксацией на самозащите" обозначается прописными буквами без значка. Тип реакции "с фиксацией на удовлетворении потребности" обозначается строчными буквами е, i, m.

В соответствующей таблице содержатся способы оценок ответов испытуемых. Оценки заносятся в регистрационный лист для дальнейшей обработки. Она предполагает вычисление показателя КГ А, который может быть обозначен как "коэффициент групповой адаптации". Данный показатель вычисляется путем сопоставления ответов конкретного испытуемого со "стандартными", среднестатистическими.

Количественная величина КГА (измеряется в %) может рассматриваться в качестве меры индивидуальной адаптации субъекта к своему социальному окружению.

*Методика определения локуса контроля поведения.*

Одной из важных интегральных характеристик готовности к социальной активности является качество личности, получившее название локуса контроля.

Появление этого понятия в психологической литературе связано с работами американского специалиста в области психодиагностики Дж. Ротгера (1982). Роттер вывел идею локуса контроля из своей концепции социального научения, в которой контроль определяется как стабильная склонность личности определенным образом оценивать причинность жизненных событий.

Центральное место в концепции Ротгера отводится формированию в процессе социализации (социального научения) системы обобщенных ожиданий того, что определенное поведение приведет к вознаграждению и это вознаграждение имеет психологическую ценность в конкретнойситуации. В соответствии с особенностями ожиданий человек может формировать два типа стратегий взаимодействия с окружением, два типа локализации, или локуса контроля: *штерналъный* и *экстерналъный.* В первом случае, планируя свою деятельность., принимая определенные решения, человек оценивает, насколько достижение поставленных им целей зависит от него лично, от его усилий и умений и являются закономерным результатом его собственной деятельности. Во втором случае, человек убежден, что его успехи или неудачи являются результатом таких внешних сил как везение, случайность, другие люди, то есть от неконтролируемых им сил. Любой индивид занимает определенную позицию на континууме, задаваемом этими полярными типами локуса контроля.

Необходимо отметить, что теория локуса контроля позволила сформулировать положение о локусе контроля как о характеристике независимой от конкретных событий и ситуаций, с которыми приходится сталкиваться человеку.

Исследователями выявлены многочисленные личностные корреляты локуса контроля. Ч

С целью определения локуса контроля в исследовании использовался *анкетный опросник определения локуса контроля и самоконтроля поведения.*

Для нашего исследования данная методика позволяет дифференцировать испытуемых по уровню их субъективного контроля,

т.е. выделить группу лиц с высоким уровнем локуса контроля (интернальность) и с низким уровнем локуса контроля (экстернальнооть).

Инструкция. Вам предлагается ряд высказываний. Если Вы с ними согласны, ставьте знак " + ", если не согласны - знак " - ". Если у Вас нет определенного ответа ставьте знак " 0 ".

В опроснике 26 высказываний. Просуммировав все ответы совпадающие с ключом, определяем локус контроля испытуемых. Если сумма больше 14, можно говорить о высоком уровне самоконтроля (интернальности). Такие люди считают, что большинство важных \* событий в их жизни было результатом их собственных действий. Они

могут ими управлять и чувствуют свою ответственность за события и за то как складывается их жизнь в целом. Если сумма меньше 12, то можно говорить о низком уровне самоконтроля (экстернальности). Такие испытуемые не видят связи между своими действиями и значимыми для них событиями их жизни. Не считают себя способными контролировать их, считают, что они являются результатом случая или действия других людей.

Анкетная *методика типологии личности по Юнгу,*

Наиболее известным вкладом Карла Густава Юнга в психологию считается описанные им две основные направленности, или жизненные установки: *экставерсия* и *интроверсия* (Jung. 1921/1971). Согласно ^ теории Юнга, обе ориентации сосуществуют в человеке одновременно, но

одна из них обычно становится доминантной. В экстравертной установке проявляется направленность интереса к внешнему миру - другим людям и предметам. Экстраверт подвижен, разговорчив, быстро устанавливает отношения и привязанности, внешние факторы являются для него движущей силой. Интроверт, напротив, погружен во внутренний мир

своих мыслей, чувств и опыта. Он созерцателен, сдержан, стремится к уединению, склонен удаляться от объектов, его интерес сосредоточен на себе самом. Согласно Юнгу., в изолированном виде экетравертной и интровертной установки не существует. Обычно они присутствуют обе и находятся в оппозиции друг к другу: если одна проявляется как ведущая и рациональная, другая выступает в качестве вспомогательной и иррациональной. Результатом комбинации ведущей и вспомогательной эго - ориентации являются личности, чьи модели поведения определенны и предсказуемы (Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности, С.-П. 1999)

Типология личности по методике Юнга, использованная в нашем исследовании, позволяет оценить выраженные качества личности по шкале экстраверсии, интроверсии и амбоверсии в более простой анкетной форме в отличие от опросника Г. Айзенка.

Методика включает 20 вопросов с вариантами ответов (а и б).

Инструкция. На предложенные вопросы выберите ответ а) или б).

Обработка данных. Количество совпавших с ключом ответов подсчитывается по 1 баллу за каждый и умножается на пять (5).

0-35 баллов - интроверсия;

36 - 65 баллов - амбоверсия;

66-100 баллов - экстраверсия.

Интроверты направлены на мир своих переживаний. У них может сложиться свое представление, "свое" видение мира, часто не отвечающее реальному положению вещей. Однако проникнуть в их субъективный мир не всегда удается. По отношению к интроверту нужен большой педагогический такт. Казалось бы, совсем безобиднавя фраза может вызвать у интроверта депрессивного характера эмоции.

Экстраверт более "на виду", более импульсивен, открыт. Если по отношению к интроверту следует применять стратегию вовлечения в мир -а действий, то экстраверта - чаще предостерегать от необдуманных,

рискованных поступков.

Данная методика использовалась исследовании с целью выделения групп испытуемых по качествам личности: экстраверты, амбоверты и интроверты.

*Тест* - *опросник коммуникативного контроля*

*М. Шнайдера.*

Для нашего исследования методика М. Шнайдера дозволяет выявить способности испытуемых к контролю собственного поведения и реакции на действия других людей непосредственно в ситуации общения, а именно выделить три группы лиц с высоким, средним и низким коммуникативным контролем.

Инструкция. Внимательно прочтите 10 предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как верное (в) или неверное (н) применительно к себе, поставив рядом с каждым пунктом соответствующую букву.

Обработка данных. По 1 баллу начисляется за ответ Н на 1, 5, 7 вопросы и за В на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов.

0-3 балла - низкий коммуникативный контроль;

4-6 баллов - средний коммуникативный контроль;

7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль.

Высокий коммуникативный контроль, по Шнайдеру, означает, что человек постоянно следит за собой, управляет выражением своих эмоции, гибко реагирует на изменение ситуации в общении.

Средний коммуникативный контроль означает, что в общении человек непосредственен, искренне относится к другим, но сдержан в эмоциональных проявлениях, соотносит свои реакции с поведением окружающих его людей.

Низкий коммуникативный контроль означает высокую импульсивность в общении, открытость, раскованность, когда поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

Процедура исследования.

Исследование проводилось в группах и индивидуально. Абитуриенты и студенты получали бланк для ответов, в которых было необходимо указать анкетные данные (пол, возраст, образование). Далее экспериментатор зачитывал инструкцию к методикам, давая пояснения и убедившись, что инструкция понята верно приступая к зачитыванию вопросов или утверждений, поясняя то, что вызывает затруднения. Так проводились методики определения локуса контроля, типология личности по Юнгу и тест - опросник коммуникативного контроля М. Шнайдера.

Затем каждому испытуемому выдавалась брошюра с рисунками (методика рисуночной фрустрации С. Розенцвейга) и давалась устная инструкция экспериментатором и разъяснялись возникающие вопросы, в том числе и возникающие по ходу выполнения методики. Ответы испытуемые фиксировали в бланке ответов.

Испытуемые из группы профессионалов проходили исследование индивидуально. Как и в группе студентов и абитуриентов были разъяснены инструкции и уточнялись вопросы в процессе исследования. Результаты фиксировались на бланке ответов, по желанию испытуемого, либо самим испытуемым, либо экспериментатором. Также были собраны анкетные данные (пол, возраст, образование, место работы, стаж) и проводилась беседа с целью выяснения частоты и характера конфликтов, происходящих с испытуемым. Кроме того использовался метод наблюдения и метод экспертных оценок, заключавшиеся в определении личностных особенностей респондентов и фиксировании конфликтов, в которых участвуют данные испытуемые на протяжении времени исследования (1998 - 2001), это и конфликты с учащимися, с коллегами, с администрацией и т.д. В качестве экспертов выступали учителя, представители администрации школы и школьный психолог.

**2.3. Результаты исследования и психоло еиче кая**

**интерпретация.**

Анализ результатов данного исследования, цель которого исследование взаимосвязи психологических характеристик личности (локус контроля, экстраверсия, коммуникативный контроль) и конфликтного потенциала, и выявление временной динамики, проводился методами прикладной статистики.

Применялись следующие **методы:**

- метод ранговой корреляции Спирмена;

- коэффициент корреляции - произведение моментов Пирсона;

- критерий Q- Розенбаума;

- метод экспертных оценок.

С целью определения уровня или меры конфликтности личности нами был использован "коэффициент групповой адаптации", полученный по методике С. Розенцвейга. Количественная величина коэффициента групповой адаптации может рассматриваться в качестве меры индивидуальной адаптации субъекта к своему социальному окружению. Так, если испытуемый имеет низкий процент КГА (ниже 30 %), это означает тенденцию личности к конфликтному взаимодействию, недостаточную адаптированность к своему социальному окружению, что в нашем исследовании коррелирует с данными по методике С. Розенцвейга. Высокий уровень коэффициента групповой адаптации (выше 60 %) соответствует низкой конфликтности испытуемого, т.е. хорошей адаптации в группе.

Результаты исследования представлены в таблицах. Всего нами выделены три группы испытуемых: абитуриенты, студенты и профессионалы с различным стажем работы.

*Данные по коэффициенту групповой адаптации.*

*Таблица I.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | абитуриенты  | студенты  | профессионалы  |
| кол-во  | %  | кол-во  | %  | кол-во  | %  |
| высокий КГА (неконфликтные)  | 11  | 18  | 19  | 31  | 6  | 10  |
| средний КГА  | 47  | 76  | 39  | 65  | 39  | 68  |
| низкий КГА (конфликтные)  | 4  | 6  | 2  | 3  | 14  | 22  |

В соответствии с полученными данными (табл.1) можно констатировать, что в каждой группе количество испытуемых с низким коэффициентом групповой адаптации различно, и группе профессионалов оно наибольшее, что дает возможность сделать вывод о снижении адаптации к социальному окружению и возрастании конфликтности личности в данной группе. По нашему мнению, это может объясняться снижением мобильности, социальной пластичности личности, сформированностью определенных способов общения, которые не претерпевают изменении при изменении ситуации общения. Результаты выполнения диагностических заданий по измерению коммуникативного контроля представлены в таблице 2.

*Данные по уровню коммуникативного контроля . Таблица 2.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | абитуриенты  | студенты  | профессионалы  |
| кол-во  | %  | кол-во  | %  | кол-во  | %  |
| низкий КК  | 8  | 13  | 4  | 7  | 19  | 33  |
| средний КК  | 32  | 52  | 23  | 38  | 36  | 62  |
| высокий КК  | 22  | 35  | 33  | 55  | 3  | 5  |

Значительное количество испытуемых с высоким коммуникативным контролем среди студентов и абитуриентов по сравнению с группой профессионалов, как мы полагаем, можно объяснить их направленностью на общение, как ведущую деятельность, потребность в самоутверждении в кругу значимых лиц и их действия отвечают социальным ожиданиям.

Низким коммуникативным контролем (импульсивность в общении, открытость, и в то же время малая подверженность изменениям поведения в зависимости от ситуации общения, действия не соотносятся с поведением других людей), по данным исследования, характеризуется почти каждый третий из профессионалов, а в группах студентов и абитуриентов значения заметно ниже по этому показателю.

Высоким коммуникативным контролем обладают большинство испытуемых (55%) из группы студентов, чуть меньше (35%) в группе абитуриентов и очень низкий процент (5%) испытуемых профессионалов, т.е. эти респонденты постоянно следят за своим поведением, управляют выражением своих эмоций, гибко реагируют на изменение ситуации в общении.

Значительное количество испытуемых с высоким коммуникативным контролем среди студентов и абитуриентов по сравнению с группой профессионалов можно объяснить их направленностью на общение, как ведущую деятельность, потребность в самоутверждении в кругу значимых лиц и поэтому они чутко реагируют на поведение окружающих и соотносят с ним свои действия.

Среди испытуемых из группы профессионалов всего 5% имеют высокий уровень коммуникативного контроля, а большинство (62%) - средний, что можно интерпретировать с одной стороны снижением значимости общения по сравнению со студентами и абитуриентами, а с другой жь стороны устойчивостью поведения, выработкой определенных приемов

общения и отсюда слабой зависимостью собственных действий от поведения окружающих.

Сравнивая процент испытуемых с низким уровнем коммуникативного контроля по трем группам видно, что меньше всего таких испытуемых

 (7%) в группе студентов, чуть больше (13%) в группе абитуриентов и значительно больше (33%) в группе профессионалов, что также подтверждает нашу интерпретацию.

*Данные по уровню субъективного контроля . Таблица 3.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Абитуриенты  | Ступ\*  | ;нты  | Пррфесс!  | тонацы  |
|   | кол-во  | %  | кол-во  | %  | КОЛ-ВО  | %  |
| Интервальный  | 59  | 95  | 58  | 96  | 29  | 50  |
| локус контроля  |   |   |   |   |   |   |
| Экстернальный  | 3  | 5  | 2  | 4  | 29  | 50  |
| локус контроля  |   |   |   |   |   |   |

Локус контроля (данные приведены в табл.3) как стратегия взаимодействия с окружающей средой претерпевает изменения в течение жизни личности. Как показывает наше исследование, этап становления личности, в частности в период профессионального самоопределения (студенты) отмечается большей склонностью к интервальному поведению. Так среди абитуриентов и студентов процент испытуемых с интервальной локализацией 95 и 96 % соответственно, в то же время среди профессионалов таких испытуемых 50 %. Испытуемые третьей группы, по сравнению с испытуемыми других групп, отличаются повышенной экстернальностью.

То есть, в данном случае очевидно, что в возрасте 16-19 лет больше испытуемых, по сравнению со средним возрастом, которые планируя свою деятельность, принимая определенные решения, оценивают насколько достижение поставленных ими целей зависит от них лично, от усилий и умений и являются закономерным результатом их собственной деятельности, и очень небольшой процент абитуриентов и студентов (5 и 4% соответственно) и 50 % профессионалов убеждены, что их успехи и неудачи результат действия внешних сил (везение, случайность, другие люди и т.д.) то есть, неконтролируемые ими силы.

Опираясь на результаты исследования можно предположить, что с возрастом личности увеличивается экстернальность. Это можно объяснить, на наш взгляд, что такие испытуемые исходят из личного опыта - не всегда определяющее значение имеют способности, усилия человека, и иногда обстоятельства все меняют.

Данные по экстраверсии - интроверсии (в %) приведены в таблице 4.

*Показатели уровня экстраверсии по группам*

*испытуемых (в %). Таблица 4.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | абитуриенты  | студенты  | профессионалы  |
| кол-во  | %  | кол-во  | %  | кол-во  | %  |
| экстраверты  | 7  | 59  | 23  | 38,5  | 5  | 8,3  |
| амбоверты  | 11  | 17  | 30  | 50  | 24  | 41,7  |
| интроверты  | 14  | 24  | 7  | 11,5  | 29  | 50  |

Полученные результаты по показателю экстраверсии будут использованы ниже для выявления корреляционных связей.

***Корреляционный анализ, полученных данных эмпирического***

***исследования.***

Корреляционные связи коэффициента групповой адаптации и уровня

коммуникативного контроля.

Коэффициент групповой адаптации значимо коррелирует с коммуникативным контролем. (В группе профессионалов rs = 0,78; р<0,01). Зависимость переменных - прямая. В группе профессионалов испытуемые с высоким коэффициентом групповой адаптации демонстрируют высокий коммуникативный контроль. Эти данные подтверждают нашу гипотезу о наибольшем количестве связей с конфликтным потенциалом такой личностной составляющей как коммуникативный контроль.

Выявленные взаимосвязи между коэффициентом групповой адаптации и коммуникативным контролем можно интерпретировать следующим образом, поскольку конфликтный потенциал личности нами взят как уровень групповой адаптации, то как мы полагаем конфликтный потенциал личности зависит от того, насколько чутко реагирует испытуемый на действия и поведение окружающих, отвечая социальным ожиданиям группы. Если человек действует импульсивно, открыто, раскованно, что не всегда соответствует социальным ожиданиям, это способствует возникновению конфликтов. И, напротив, чем больше личность контролирует себя, свое поведение, выражение эмоций в социальной ситуации, тем ниже ее конфликтный потенциал, как показывают наши исследования.

Следовательно уровень коммуникативного контроля и связанный с ним коэффициент групповой адаптации играют важную роль на этапе профессиональной адаптации личности, таким образом высокий коммуникативный контроль повышает уровень адаптации в групйе и тем самым снижает конфликтный потенциал личности.

юнныс связи коэффициента групповой адагш и уровня экстраверсии.

Связь между коэффициентом групповой адаптации и уровнем экстраверсии статистически не значима. Но, необходимо отметить, что при отсутствии корреляции между этими показателями, данные полученные при первичной обработке (табл. 5,6) свидетельствуют о том, что среди интровертов испытуемых с высоким коэффициентом групповой адаптации большинство (70%), а среди экстравертов количество испытуемых с низким и высоким КГА разделились приблизительно поровну.

*Соотношение показателей КГА и экстраверсии (в %). Таблица 5,*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | экстраверты  | амбове  | рты  | интрове  | рты  |
| кол-во  | %  | кол-во  | %  | кол-во  | %  |
| высокий КГА (неконфликтные)  | 8  | 21  | 19  | 18  | 9  | 26  |
| *средний* КГА  | 25  | 64  | 79  | 73  | 21  | 62  |
| низкий КГА (конфликтные)  | 6  | 15  | 10  | 9  | 4  | 12  |

*Распределение значений КГА между экстра- и интровертами (в %).*

*Таблица 6.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Экстраверты  | Интроверты  |
| Низкий КГ А  | 43  | 30  |
| Высокий КГА  | 57  | 70  |

*и*

Корреляционные связи коэффициента групповой адаптации

и локуса контроля.

Как показывают результаты коэффициент групповой адаптации значимо коррелирует с локусом контроля личности в группе профессионалов (rs = 0,8; р<0,01). Это определяет, что испытуемые с высоким уровнем самоконтроля (интернальность) имеют высокие показатели коэффициента групповой адаптации, т.е. неконфликтны.

В группе студентов и абитуриентов эти связи трудно проследить из-за локализации данных (~ 95%) в области высоких значений (интернальности) (табл.3).

Испытуемые с высоким уровнем коэффициента групповой адаптации {низкий конфликтный потенциал), как правило, обнаруживают интервальный локус контроля. Это можно объяснить тем, что наряду с формирующимся в результате опыта человека определенной системы ожиданий подкрепления или реакции окружающих на его действия, параллельно складываются определенные принципы поведения в группе. Если индивид считает и получает подтверждение тому, что его действия влияют на события происходящие с ним, т.е. чувствует ответственность за все и ищет причины неудачи в себе, это ведет к чуткости по отношению к ситуации общения, снижению конфликтности. В противном случае, когда личность исходя из собственного опыта, не видит связи между собственными действиями и событиями жизни (формируется экстернальный локус контроля), полагается на случай или судьбу, то и не считает необходимым, возможно неосознанно, как-то следить за поведением и соотносить его с ожиданиями группы. Такие испытуемые с низким коэффициентом групповой адаптации т.е. с высоким конфликтным потенциалом.

Это прослеживается, по данным нашего исследования, у испытуемых из группы профессионалов. Что свидетельствует, по нашему мнению, о сформированноети в этой выборке и локуса контроля и приемов групповой адаптации. В выборке абитуриентов и студентов значения локуса контроля сконцентрированы в области интернальности, как отмечалось ранее. Эти испытуемые надеются, что все в их силах и они всего смогут добиться в жизни нужно лишь приложить усилия и т.д. Но на этом этапе, на наш взгляд, у большинства еще формируются определенные способы поведения и регуляции в зависимости от ситуации общения. Поэтому интернальный локус контроля не всегда соответствует низкому уровню конфликтности, как мы это видим у профессионалов.

Анализ результатов показывает, что наличие интернального локуса контроля оказывает влияние на уровень групповой адаптации, снижая потенциальную конфликтность личности, но в процессе профессиональной деятельности локус контроля может обнаруживать тенденцию к изменению в сторону интернальности. Следовательно, временная динамика локуса контроля может служить индикатором *Ч* конфликтного потенциала личности.

Корреляционные связи уровня коммуникативного контроля и уровня экстраверсии.

С уровнем коммуникативного контроля значимо коррелирует уровень экстраверсии личности (rs = 0,87; р<0,01 Спирмен, % =0,5 Пирсон), Высокий уровень коммуникативного контроля - чаще у испытуемых, склонных к экстравертированности, а низкий отмечается у испытуемых с проявлениями интровертированности.

Интерпретируя полученные данные исследования, можно сказать следующее: испытуемые с высокими показателями по уровню экстраверсии более ориентированны на окружающих, общение, очень эмоциональны, и по уровню коммуникативного контроля проявляют высокие показатели, что может указывать на их гибкую реакцию в ситуации общения. Респонденты с тенденцией к интроверсии, направлены на мир своих переживаний более ригидны, не сразу могут объективно оценить действия окружающих, ведут себя не всегда с учетом поведения других людей, что, по нашему мнению, и объясняет невысокие значения коммуникативного контроля, полученные в исследовании.

Данная корреляция прямого отношения к уровню конфликтного потенциала не имеет, но как параллельный результат исследования представляет интерес.

Корреляционные связи уровня коммуникативного контроля и локуса контроля.

Между уровнем коммуникативного контроля и локусом контроля корреляционные связи статистически не значимы.

*Изучение типа и направления реакций испытуемых.*

Нами также проведено изучение по методике С. Розенцвейга типа и направления реакции испытуемых на фрустрационные ситуации. Оценка ответов и их смыслового фактора, а именно направление реакции (Е -экстрапунитивные, I - интропунитивные, М - импунитивные) и тип реакции ("с фиксацией на препятствии", "с фиксацией на самозащите\*\*, "с фиксацией на удовлетворении потребности") дает результаты, приведенные в таблицах 7 и 8. На основании профиля числовых данных

составляются образцы. Образец выражает относительную частоту разных направлений ответов. Экстрапунитивные, интропунитивные и нмпунитивные ответы располагаются в порядке их убывающей частоты. Например, частоты Е - 14,1 - 6, М - 4, записываются Е>1>М.

*Данные по частоте направлений реакций испытуемых.*

*Таблица* 7.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Е = 1=М  | Е>М>1  | 1>Е >М  | 1>М>Е  | М>1>Е  | М>Е>1  |
| кол-во  | %  | кол-в<  | %  | кол-во  | %  | кол-ве  | %  | кол-и  | %  | кол-во  | %  |
| Низкий КГА  | 3  | 15  | 9  | 45  | 3  | 15  | 3  | 15  | -  | -  | 2  | 10  |
| Высокий КГА  | 16  | 44  | 4  | 11  | 9  | 25,  | 3  | 8  | 1  | 3  | 3  | 8  |

Испытуемые с низкими показателями коэффициента групповой адаптации преимущественно (45%) имеют значения экстрапунитивные -очень высокие, интрапунитивные - очень низкие и импунитивные -нормальные (Е > М > I), на основании этого можно сказать, что субъекты в конфликтной ситуации чаще отвечают в экстрапунитивной манере и очень редко в интрапунитивной. Такое поведение испытуемых может служить признаком неадекватной самооценки, ведущей к потенциальной конфликтности личности.

Испытуемые с высокими показателями коэффициента групповой адаптации реагируют в интропунитивной манере (I >Е > М; I > М > Е), т.е. реакция субъектов направлена на самих себя (берется сам разрешить ситуацию) или направление реакции распределяется приблизительно поровну между возможными вариантами (экстрапунитивный, интрапунитивный, импунитивный: Е = I = М).

*Данные по частоте типов реакции испытуемых.*

*Таблица 8.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | "с фиксацией на удовл. потребности"  | "с фиксацией на самозащите"  | "с фиксацией на препятствии1'  |
|   | кол-во  | %  | кол-во  | %  | кол-во  | Уо  |
| Низкий КГА  | 5  | 25  | 12  | 60  | 3  | 15  |
| Высокий КГА  | 23  | 64  | 9  | 25  | 4  | 11  |

В группе испытуемых с низкими значениями коэффициента групповой адаптации (табл. 8) преобладающим типом реакции является "фиксация на самозащите" (60%), что означает слабую уязвимую личность, т.е. субъект в сложных ситуациях защищает себя, обвиняя окружающих в случившемся. Только 25% этих испытуемых продемонстрировали признак адекватного реагирования, т.е. реакции "с фиксацией на удовлетворении потребности", показатель той степени, в которой субъект может разрешить конфликтные ситуации.

Преобладающий тип реакции испытуемых с высоким коэффициентом групповой адаптации - "с фиксацией на удовлетворении потребности", т.е. их действия направлены на разрешение проблемы - признак адекватного реагирования.

Исходя из полученных данных, можно сказать, что высокие показатели конфликтного потенциала у испытуемых связаны с экстрапунитивным направлением реакции и типом реакции "с фиксацией на самозащите", таким образом данные респонденты всю ответственность за случившиеся, чаще всего возлагают на окружающих и всячески защищают свое "Я".

Делая вывод, на основе результатов исследования о характере реагирования личности с высоким конфликтным потенциалом (низкие значения коэффициента групповой адаптации), можно утверждать, что преимущественно это реакции в экстратунитивной манере и "с фиксацией на самозащите". Испытуемые с низким конфликтным потенциалом (высокие значения коэффициента групповой адаптации) чаще реагируют в интропунитивной манере и "с фиксацией на решении проблемы".

Полученный экспериментальный материал позволяет в определенной степени обнаружить взаимосвязь различных свойств личности с ^ тенденцией к конфликтному взаимодействию. Высокие показатели

коммуникативного контроля и интернальности, как правило соответствуют низкому конфликтному потенциалу личности. Это подтверждает наше предположение о взаимовлиянии выделенных личностных качеств и конфликтного потенциала личности, и то, что с возрастом, и увеличением стажа профессиональной деятельности конфликтный потенциал личности имеет тенденцию к увеличению.

***Изучение временной динамики конфликтного потенциала личности.***

*Оценка различий между группами испытуемых по О критерию Розенбаума.*

В соответствии с гипотезами исследования, мы предполагаем, что конфликтный потенциал личности в процессе профессиональной ^| деятельности обнаруживает некоторую динамику. Наши

экспериментальные данные это подтвердили. На протяжении всего периода профессиональной деятельности можно выделить различные этапы, которые обозначены нами следующим образом:

1. Этап профессионального самоопределения (абитуриенты и студенты)

2. Этап первичной профессиональной адаптации (стаж работы до 3-х лет) v 3. Этап собственно профессиональной адаптации (стаж 3-5 лет)

4. Период профессионального становления (стаж работы 5-15 лет)

5. Период профессиональной самоактуализации (более 15 лет)

Коэффициент групповой адаптации.

Анализируя данные по коэффициенту групповой адаптации, мы пришли к выводу что группа студентов и абитуриентов обнаруживает сходные данные и их можно объединить в одну группу. При сравнении коэффициентов групповой адаптации данной группы с теми же показателями в группе профессионалов с разным стажем работы было выявлено превосходство первых испытуемых (Q = 17, при Qo,oi- 9). Это означает, что уровень коэффициента групповой адаптации в выборке студентов и абитуриентов выше (т.е. менее конфликтны), чем в выборке профессионалов (схемы 1,2).

Подводя итог временной динамики конфликтного потенциала личности на основании нашего исследования, можно констатировать, что испытуемые из группы абитуриентов и студентов демонстрируют низкий конфликтный потенциал (высокие значения коэффициента групповой адаптации), затем в начале профессиональной деятельности при прохождении адаптации к социальному окружению он возрастает, но приблизительно к 5 годам конфликтный потенциал вновь снижается и остается на уровне низком и среднем (т.е. высокий и средний уровень адаптации к своему социальному окружению) на протяжении еще ~10 лет профессиональной деятельности. У испытуемых со стажем работы более 15 лет, по данным исследования, происходит увеличение конфликтного потенциала как результат снижения адаптации к группе.

Совокупность полученных данных с очевидностью обнаруживает, что конфликтный потенциал личности взаимосвязан с некоторыми личностными свойствами и процессом профессиональной адаптации в течение всего периода жизнедеятельности. Однако, этот процесс не однонаправленный и на некоторых этапах профессионального становления, конфликтный потенциал личности может обнаруживать тенденцию к увеличению (в начальном и завершающем этапах) и некоторую стабилизацию (в период активной профессиональной деятельности). Это свидетельствует о наличии приспособительных и компенсаторных механизмов психологической адаптации личности и их последовательного развития в процессе специальной социально-психологической подготовки. Один из вариантов такой программы подготовки представлен в данной дипломной работе.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Работа посвящена выявлению временной динамики конфликтного потенциала личности.

В ходе исследования были выделены такие психологические характеристики личности, как коммуникативный контроль, локус контроля, направленность (экстраверсия - интроверсия), которые будучи составляющими конфликтного потенциала личности оказывают влияние на тенденцию личности к конфликтным взаимодействиям.

В результате экспериментального исследования установлены взаимосвязи между психологическими характеристиками и конфликтностью личности. Количественная величина коэффициента групповой адаптации может рассматриваться в качестве меры индивидуальной адаптации субъекта к своему социальному окружению. Так, если испытуемый имеет низкий коэффициент групповой адаптации (ниже 30 %), это означает тенденцию личности к конфликтному взаимодействию, недостаточную адаптированность к своему социальному окружению, что в нашем исследовании коррелирует с данными по методике С. Розенцвейга. Высокий уровень коэффициент групповой адаптации (выше 60 %) соответствует низкой конфликтности испытуемого, т.е. хорошей адаптации в группе.

Установлены взаимосвязи склонности к конфликтным взаимодействиям и такими личностными характеристиками, как локус контроля (экстернальность), экстраверсия, коммуникативный контроль, а также проявление конфликтных взаимодействий может обуславливаться возрастом и профессиональным опытом личности.

На основе результатов проведенного исследования можно сделать **выводы:**

1. Конфликтный потенциал личности, понимаемый нами как тенденция к конфликтной деятельности - реакция на поведение людей в совместной трудовой деятельности, не отвечающее ожиданиям; обуславливается рядом личностных характеристик, а также возрастом и профессиональным стажем субъекта. Тенденция к конфликтному взаимодействию взаимообусловлена также показателями групповой адаптации. Высокие значения коэффициента групповой адаптации соответствует низкому показателю потенциальной конфликтности личности и наоборот.

2. Конфликтный потенциал личности коррелирует с уровнем коммуникативного контроля. При высоких значениях коммуникативного контроля склонность к конфликтному взаимодействию снижается. Этот показатель в нашем исследовании выступает значимым для всех групп испытуемых, но особенно четко он проявляется в группе профессионалов со стажем работы.

Значительная взаимосвязь конфликтного потенциала личности и локуса контроля обнаружена только в группе профессионалов. Испытуемые с интервальным локусом контроля, как правило, проявляют низкий уровень потенциальной конфликтности.

Корреляционных связей между уровнем экстраверсии и потенциальной конфликтностью личности не выявлено.

3. Выявлено увеличение числа испытуемых в группе профессионалов с низким уровнем коммуникативного контроля по сравнению с группами абитуриентов и студентов, что может служить показателем повышения конфликтного потенциала личности в процессе профессиональной деятельности.

Обнаружена динамика изменяемости локуса контроля в течение всего периода профессиональной деятельности личности от интернальности к экстернальности.

4. При сравнении разных групп испытуемых по показателям возраста и стажа работы, была обнаружена определенная временная динамика конфликтного потенциала личности, характеризующаяся снижением его на этапах профессионального самоопределения и активной профессиональной деятельности, и повышением на этапе первичной профессиональной адаптации и в период выработки большого стажа работы.

Группа абитуриентов и студентов на этапе профессионального самоопределения обнаруживает низкие показатели конфликтного

потенциала личности по сравнению с группой профессионалов, проявляющих потенциальную конфликтность в процессе деятельности на значительном временном отрезке, что может объясняться снижением социальной пластичности и мобильности личности, ригидными способностями межличностного взаимодействия, которые не претерпевают изменений на определенном этапе профессиональной деятельности.

5. Совокупность полученных данных с очевидностью обнаруживает, что конфликтный потенциал личности взаимосвязан с некоторыми личностными свойствами и процессом профессиональной адаптации в течение всего периода жизнедеятельности. Однако., этот процесс не однонаправленный и на некоторых этапах профессионального становления, конфликтный потенциал личности может обнаруживать тенденцию к увеличению (в начальном и завершающем этапах) и некоторую стабилизацию (в период активной профессиональной деятельности). Это свидетельствует о наличии приспособительных и компенсаторных механизмов психологической адаптации личности и их последовательного развития в процессе специальной социально-психологической подготовки. Один из вариантов такой программы подготовки представлен в данной дипломной работе.

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Абульханова - Славская К.А. Стратегия жизни. - М.: 1991

2. Аг А. Введение в теорию конфликтов. Мир политика. - М.: 1992

3. Агеев B.C. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. - М.,1990.

4.Агеев B.C. Психология межгрушговых отношений. - М., 1983.

5. Алмазов Б.Н. Профилактика конфликтов в работе с педагогически запущенными учащимися. М., 1991.

6. Алешина Ю.Е., Лекторская Е..В. Ролевой конфликт работающих женщин // Вопросы психологии. 1989. - №5 - с.80 - 88.

8. Андреева Г.М. Актуальные проблемы социальной психологии, -М.Д988.

9. Андриади И.П. Конфликты, причины их возникновения и некоторые аспекты педагогического вмешательства в конфликт. М.: 1991.

10. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты. Ужгород: Патент, 1995 -101 с.

12. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный биографический указатель. - М.: ГАВС 1992.

13. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Некоторые тенденции в динамике изучения конфликта. Социальные конфликты: многообразие, пути и

способы преодоления: мат-лы Междунар. Науч.-практ. конф. Белгород 1993с. 70-72. 14. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история

библиография. - М., 2003.

15. Арутунян М.Ю., Петровская Л.А. Обратная связь в системе

восприятия человека человеком. // Психология межличностного познания./ под ред. А.А. Бодапева. - М., 1981.- с. 42-53.

16. Афонькова В.М. К вопросу о конфликтах в процессе общения в коллективе./Юбщение как педагогическая проблема. Сб. Н. тр. М.:1974

17. Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. М.:1989

18. Багмет К.В., Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт в педагогической деятельности. М,: 2004

19. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. М.: 2004

20. Басина Ю.В., Спиваковская А.С. Методика включенного конфликта и ее использование в психологической коррекции. - ж. Вопросы психологии 1983 №2

21. Бевзова Л.В. Социально-психологические трудности педагогического общения в системе "учитель-ученик"./в сб. Психологические трудности общения: диагностика и коррекция./ Ростов- на- Дону, 1990.

22. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения // Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Отв. ред. Е.В. Шорохова, М.И. Бобнева. - М., 1976.- С. 144-171.

23. Бодалев А.А., Ковалев Г.А. Психологические трудности общения и их преодоление. Педагогика, 1992 № 5-6

24. Болотова А.К. Психология времени в межличностных отношениях. М.: 2004-150 с.

25. Болотова А.К. Самораскрытие личности: функции, временные границы и последствия в межличностном общении. //

Психологические аспекты социальной нестабильности. Под ред. Сосновского Б.А. М., 1995 с. 59 - 72.

26. Болтовский И.В. Психическая деятельность личности в конфликтной ситуации. (Информационно-технический бюллетень). - М.: 1990 №22-67 С.

27. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: 1989.

28. Боулинг К. Конфликт и защита. Общая теория.

29. Бойко В.В., Ковалев А.Г. Конфликты в трудовом коллективе и пути их разрешения. // Психологический журнал 1983 №3.

30. Братченко С.Л. Межличностный конфликт как общение // Конфликт в конструктивной психологии. - Красноярск, 1990.

31. Бубер М. Проблема человека. Перспективы //Лабиринты одиночества / Сост., общ. ред. и предисл. Н.Е. Покровского. - М., 1989.-С. 88 - 97.

32. Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. -М., 2004.

33. Бэрон Р., Ричардсон Д. Агрессия. - СПб., 2004

34. Бютнер К. Жить с агрессивными детьми. - М.: Педагогика, 1991.

35. Васильев В.К., Новиков М.А. Приемы создания конфликтной напряженности с использованием гомеостатической методики // Исследование личности в клинике и в экстремальных условиях. -Л.,1969.

36. Василюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис; топологический анализ критических ситуаций //Психологический журнал; 1995. - №3. - с. 90-101.

37. Василюк Ф.Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций). - М., 1984

38. Вереникина М.В. Конфликты на уроке (в подростковом возрасте) // Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения. М.: 1986.

39. Волкан В. Оболонский А. Потребность иметь врагов и друзей. //

я i\_

дружба народов, 1992.- Ж7. - С. 171 -184.

40. Воробьев Н. Художественное моделирование, конфликты и теория игр // Содружество наук и тайны творчества. - М., 1968.

41. Воробьева Л.И. Неосознаваемые причины конфликтного поведения // Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения. М.: 1986

42. Ганзен В.А. Системные описания в психологии. - Л.: ЛГУ 1984.

43. Гиляров Е.А. Конфликтология: лекции. -Домодедово 1994 -22 с.

44. Гласе Дж., Стенли Дж. Статистические методы в педагогике и психологии / Пер. с англ, под общ. ред. Ю.П. Адлера М.: Просвещение 1976.

45. Глобальные проблемы и общечеловеческие ценности. / Ред. В.М. Леонтьев. - М.,

46. Городецкая И.М. Связь направленности личности со стилем

разрешения конфликта. / Психологическая наука: традиции,

современное состояние и перспективы. (Тезисы докладов научной конференции Инст-та психологии) М.: 2004 с.65

47. Гостев А.А. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов. М., 1993.

48. Грант Н. Конфликты XX века. Иллюстрированная история. - М., 1995.

49. Гришина Н.В, Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. СПб: Сова 1993.

50. Гришина Н.В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению. // Психические состояния, Л. 1981.

51. Гришина Н.В. Нарушение этических норм межличностного взаимодействия: феномен "нечестной игры" // Общественные науки и современность, 2004. - №2. - С. 87-95.

52. Гришина Н.В. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов // Московский психотерапевтический журнал, 1992. -№2.-С. 145-160.

53. Гришина Н.В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов.// Психология производству и воспитанию. Л.: 1977

54. Гришина Н.В. От подавления к признанию, или Золотой век конфликтологии // Бюллетень клуба конфликтологов. - Красноярск, 1990.-Вып. 1.-С. 4-11.

55. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб: Питер 2000

56. Громова О.Н. Конфликтология. М.:1993

57. Гусева А.С., Васильев А.А., Козлов В.В., Хомяков Б.В. Педагогический конфликт: теория и технология. М.: 2004

58. Гусева А.С., Козлов В.В. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг. - М.: 2004

59. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я., Сперанский В.И. Конфликты и технология их предупреждения. Белгород 2003 - 316 с.

60. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. Социологические исследования. 1994. - №5. - С. 142-147.

61. Дейч М., Шикман С. Конфликт: социально -психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования. Реферативный сборник. - М.: ИСАН, 1991. - С. 70-74,

62. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения. - СПб., 2003

63. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов (Юридическая конфликтология т.1) - М.: 1993, 212с.

64. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. М.: 1987

65. Донцов А.И., Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Жукова Ю.М., Петровской Л.А., Соловьевой О.В.. - М., 2003. - С. 7-21.

66. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии.// Психологический журнал, 1980, № 6

67. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе. // Весник МГУ №4 психология -М.: 1977

68. Драгу нова Т.В. Проблема конфликта в подростковом возрасте.// Вопросы психологии, 1972. - № 2.

69. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. - М., 2004.

70. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. - СПб, 1994.

71. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности. Автореф. дис. на соиск. степ. докт. психол. наук. - Л. 1991.

73. Ершов А.А. Личность и коллектив. Л.: 1976

74. Ершов А.А. Социально-психологические аспекты конфликтов.// Социальная психология и планирование. Л.: 1973

75. Ершов А.А. и др. Социально-психологические проблемы исследования межличностных конфликтов.// Вестник ЛГУ, 1979 № 11

76. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М.: Изд-во МГУ, 1991 - 96 с.

77. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. М.: Рос. пед. агентство. 1995

78. Жутикова Н.В. Учителю о практике психологической помощи. М.: 1988

79. Забродин Ю.М. "Модель личности" в психодиагностике. М.: Наука 1994, И6 С.

80. Зазыкин В.Г., Лебедев В.И. Конфликты в коллективе и пути их

преодоления, (методические рекомендации) ВВШУ АПК М.: 1986

81. Зазыкин В.Г., Нечаева Н.С. Введение в психологию конфликтов (на примерах конфликтов в коллективах организаций). - М.: 2003

83. Запрудский Ю.Г. Внутри конфликта, // Социологические исследования. 1993 №7 с. 51-57.

84. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Ростов 1992.

85. Захаров А.И. Психологические особенности диагностики и оптимизации взаимоотношений в конфликтной семье // Вопросы психологии, 1981. - №3. - С. 58-68.

86. Здравомыелов А.Г. Социология конфликта. М., 1995. ^'^

87. Каменская В.Г. Психологическая^ защита- и мотивация в структуре

конфликта. СПб, 1999.

88. Зиммель Г. Человек как враг //Социологический журнал, 1994. - №2. -С.114-119.

89. Ионин Л.Г. Альфред Щюц и социология повседневности // Современная американская социология. - М., 1994. - С. 180-194.

90. Каган М.С. Мир общения. Проблема межсубъектных отношений. -М, 1988.

91. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. М.: 19&7

93. Кейтнеп Дж. Увядание посредничества // Социальный конфликт, 2004. -№4.-С. 52-64.

94. Ковалев С.В. Подготовка старшеклассников к семейной жизни. М.: 1991 -143 с.

95. Кожухарь Г.С. Коррекция разрешения педагогических конфликтов.^ сб. Психологические трудности общения: диагностика и коррекция./ Ростов- на- Дону, 1990.

96. Козер Л. Завершение конфликта // Социальный конфликт: современные исследования. Реферативный сборник. - *М.,* 1991. - С. 27-35.

97. Козырев Г,И. Введение в конфликтологию. М.: Владрс 2000. \*Р

98. Коломинекий Я.Л., Жизневский Б.П. Социально - психологический

анализ конфликтов между детьми в игровой деятельности // Вопросы психологии, 1990. - №2 - С. 35-42.

99. Конфликт в конструктивной психологии. Тезисы докладов и сообщений. - Красноярск: 1990 -184 с.

100. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. Л.: 1991

101. Конфликты в обществе. "Круглый стол" ученых // Общественные

науки и современность 1991 *№1* с. 48 - 56.

102. Корнелиус X., Фэйр III. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: 1992.

103. Коряк Н.М. Влияние самооценки на поведение в конфликте // Прикладные психолого -педагогические исследования в вузе, -Новосибирск, 1988. -С. 18-22.

104. Кох Н.А. Конфликтология. Екатеринбург, 2003.

105. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. - М., 1991.

107. Крогиус Н.В. Личность в конфликте. Саратов, 1976.

108. Кудрявцев С.В. Конфликт и насильственное преступление. М.:

1991.

109. Куликов Л.В. Психология настроения. - СПб., 2004.

112. Лебедев А.Н. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений // Психологический журнал, 1992. - №6. - С. 71-79.

113. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб: 2000.

114. Левитов Н.Д. О психических состояниях человека. М.:1964.

115. Леонов Н.И. Сравнительный анализ стилей поведения в конфликтной ситуации. / Психологическая наука: традиции, современное состояние и перспективы. (Тезисы докладов научной конференции института психологии) М.: 2004.

116. Леонтьев А.Н. Деятельность, сознание, личность. М\_: 1975.

117. Леонтьев В.Г., Сыровецкий Ю.С. Стиль руководства и социально-психологический климат педколлектива. Новосибирск, 1988.

118. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. СПб 2004.

119. Липман П. Обучение с целью уменьшения насилия и развитие миролюбия // Вопросы философии, 1995. - №2 - С. 110-121.

120. Лиханов А.А. Драматическая педагогика: Очерки конфликтных ситуаций. - М.: 1990,447 С.

121. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. - М., 1984.

122. Лурия А.Р. Экспериментальные конфликты у человека // Проблемы \_ современной психологии. Ученые записки Московского гос. ин-та

экспериментальной психологии. - М.-Л., 1930. - С. 98-137.

123. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориента­ции. Петрозаводск, 1992.

124. Мансуров Н.С. Социальная психология о причинах конфликтности личности. М.: 1970.

125. Маркова А.К. Психология труда учителя. М.: 1993.

126. Межличностное восприятие в группе / Под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. - М., 1981.

127. Мелибруда Е. Я - Ты - Мы: Психологические возможности улучшения общения. - М.: Прогресс, 1986.

**Приложения**

**Опоосник определения локуса контроля**

Инструкция: Вам предъявляется ряд высказываний. Если Вы с ними *согласны,* ***в бланке ответов*** *ставьте знак* "+ ", если *не согласны - знак "-" .* Если у Вас *нет определенного мнения, ставьте "О".*

1. Успех в работе больше зависит от стечения обстоятельств, чем от усилий и способностей человека.

2. Хочешь расположить к себе людей - сам прояви к ним интерес.

3. То, что со стороны кажется удачей, есть результат усилий.

4. Я чувствую, что очень мало влияю на то, что со мной происходит.

5. Мои отметки в школе часто зависели от случайных обстоятельств (например, от настроения учителя), чем от моих собственных усилий.

6. От меня не зависит, будут меня уважать, или нет.

7. Я знаю свои недостатки и умею с ними справляться.

8. Выполнение моих желаний чаще зависит от везения, обстоятельств.

9. То хорошее, что я делаю, оценивается всегда по достоинству.

10. За поступки детей прежде всего отвечают родители.

11. Я верю, что сумею осуществить свои планы.

12. Думаю, что случай или судьба не играют роли в моей жизни.

13. Я не строю долгих планов, все будет как будет.

14. Мои успехи зависят, прежде всего, от меня.

15. Правильнее, чтобы ученик сам определил, что следует учить и что нет.

16. Как правило, неудачное стечение обстоятельств мешает успеху.

17. Если захочу, то смогу достичь того, что запланировал.

18. В своих неприятностях виноват прежде всего я сам.

19. В моих неприятностях и неудачах виноваты прежде всего другие.

20. Кто не смог ничего добиться, виноват в этом сам.

21. Столкнувшись с трудностями, важно их преодолевать самостоятельно.

22. Хорошие поступки все равно никто не замечает.

23. Успех приходит случайно к тому, кому везет.

24. Когда обстоятельства против меня, мне стыдно отступать.

25. Если видишь несправедливость, ничего изменить нельзя.

26. Человек, который надеется на других и ничего сам не делает, мне неприятен.

**Анкетная методика типология личности по Юнгу.**

Инструкция: На предложенные вопросы выберите ответ а) или б).

1. Что вы предпочитаете?

а) немного близких друзей; б) большую товарищескую компанию

2. Какие книги Вы предпочитаете читать?

а) с занимательным сюжетом; б) с раскрытием переживаний другого

3. Что Вы скорее можете допустить в работе? а) опоздание; б) ошибки

4. Если Вы совершаете дурной поступок, то

а) остро переживаете; б) острых переживаний нет

5. Как Вы сходитесь с людьми?

а) быстро; б) медленно, осторожно

6. Считаете ли Вы себя обидчивым? а) да; б) нет

7. Склонны ли Вы смеяться от души? а) да; б) нет

8. Считаете ли Вы себя

а) молчаливым; б) разговорчивым

9. Откровенны ли Вы или скрытны? а) откровенен; б) скрытен

10. Любите ли Вы заниматься анализом своих переживаний? а) да; б) нет

11. Находясь в обществе, Вы предпочитаете: а) говорить; б) слушать

12. Часто ли Вы переживаете недовольство собой? а) да; б) нет

13. Любите ли Вы что-нибудь организовывать? а) да; б) нет

14. Хотелось бы Вам вести интимный дневник? а) да; б) нет

15. Быстро ли Вы переходите от решения к выполнению? а) да; б) нет

16. Легко ли меняется Ваше настроение? а) да; б) нет

17. Любите ли Вы убеждать других, навязывать им свои взгляды? а) да; б) нет

18. Ваши движения а) быстры; б) медленны

19. Вы сильно беспокоитесь о возможных неприятностях а) часто; б) редко

20. В затруднительных случаях Вы за помощью а) обращаетесь; б) не обращаетесь?

**Тест - опросник М. Шнайдера.**

Инструкция: Внимательно прочтите 10 предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них оцените как *верное (+J или неверное (-)* применительно к себе.

1. Мне кажется трудным подражать повадкам других людей.

2. Я бы смог свалять дурака, чтобы привлечь внимание окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубокое, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

6.В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю совершенно таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

**Обработка данных**

Ключи к опроснику определения локуса контроля:

 "нет": 1,4, 5, 6, 8,10,13,16,19,22, 23,25.

"да": 2, 3, 7, 9,11, 12,14,15, 17,18, 20, 21,24, 26.

Просуммируйте все ответы, совпадающие с ключом. Если сумма больше 14, можно говорить о высоком уровне самоконтроля (интернальности); если сумма меньше 12, можно говорить о низком уровне самоконтроля (экстернальности).

t

Ключи к анкетной методике типологии личности по Юнгу.

Показатели экставерсии - ответы: 16, 2а, 36, 46, 5а, 66, 7а, 86, 9а, 106, 1 la, 126, 13а, 146,15а, 16а, На, 18а, 196, 20а.

Количество совпавших ответов подсчитывается по 1 баллу за каждый и умножается на пять (5).

О - 35 - интроверсия *W\** 36 - 65 - амбоверсия

66 - 100 - экстраверсия.

Ключи к тесту-опроснику коммуникативного контроля М. Шнайдера.

По 1 баллу начисляется за ответ "неверное" на 1, 5, 7 вопросы и за *л* "верное" на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов.

0-3 балла - низкий коммуникативный контроль 4-6 баллов - средний коммуникативный контроль 7-10 баллов - высокий коммуникативный контроль.

**Методика рисуночной фрустрации**

Инструкция: "На каждом рисунке изображены два или несколько человек. Человек слева всегда изображен говорящим какие-то слова. Вам надо на листке ответов под номером, соответствующим рисунку, написать первый пришедший на ум ответ на эти слова. Не старайтесь отделаться шуткой. Действуйте по возможности быстрее."