Рязанский государственный технологический колледж

# Курсовая работа

по дисциплине: «Управленческая психология»

тема курсовой работы: «Психология и профилактика конфликтов»

## Выполнил:

студент группы № 211-К

## Мишин Олег

## Юрьевич

### Проверила:

руководитель курсовой работы

Шабанова Елена

Александровна

Рязань 2003г.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Оглавление:*** | |
| Введение……………………………………………………………………… | 4 |
| I. Определение конфликта……………………………………. | 6 |
| II. Классификация конфликтов………………………………... | 10 |
| 2.1. Конфликты по объёму………………………………... | 10 |
| 2.2. Конфликты по длительности протекания…….. | 11 |
| 2.3. Конфликты по источнику возникновения…….. | 11 |
| 2.4. Конфликты в зависимости от столкновения  ценностей или интересов…………………………. | 12 |
| 2.5. Конфликты в зависимости от эффекта  оказываемого конфликтом на жизнь  коллектива……………………………………………… | 12 |
| 2.6. Конфликты в зависимости от степени  влияния конфликта на жизнь коллектива…… | 13 |
| III. Распространённые способы профилактики иииииитиконфликтов……….……………………………………………... | 15 |
| 3.1. Способы оздоровления коллектива…………….. | 16 |
| 3.2. Предупреждение конфликтов как тактика  современного менеджмента………………………... | 18 |
| Заключение…………………………………………………………………... | 23 |
| Библиография……………………………………………………………….. | 25 |
| Приложение…………………………………………………………………... | 26 |

***Введение***

Формулировка темы нашего исследования *«Психология и профилактика конфликтов»*

В настоящее время знание управленческой психологии помогает менеджерам практически во всех моментах их профессиональной деятельности. Одним из наиболее востребованных на настоящее время навыков и умений управленца является грамотное проведение профилактики конфликтов. Именно этим объясняется актуальность сформулированной нами темы. Выбранные и обозначенные проблемы для менеджера современно значимы.

В ходе исследования нами была изучена и проанализирована следующая литература:

* *«Социальная психология»* учебное пособие под редакцией А.Л. Журавлёва. Содержание учебного пособия базируется на микросоциальном подходе к анализу социально-психологических явлений, поэтому основной вектор изложения материала строится от социальной психологии личности к психологии больших социальных групп. То есть, авторы совершают инверсию традиционной последовательности описания социально-психологических объектов. Так же содержание пособия представляет собой классического и современного социально-психологического знания, сложившегося в 90-е годы ХХ века. Авторы практикуют одновременно и исследовательскую, и преподавательскую деятельность в области социальной психологии, что позволило учесть результаты современных исследований основных классических объектов социальной психологии: личности в группе, малых и больших социальных групп, межличностного и межгруппового взаимодействия.
* *«Психология управления»* практическое пособие, М.И. Станкин. Данное пособие предназначено для лиц, испытывающих трудности при руководстве, понимающих, что от этого хуже идёт работа, руководитель теряет авторитет.
* *«Психология управления»* курс лекций, ответственный редактор М.В. Удальцова. В курсе обобщён теоретический, методический и практический материал, ориентированный на применение в сфере управления персоналом. Авторы особое внимание уделили групповой динамике, конфликтам, переговорным процессам и технологии принятия решений.
* И многие другие книги.

В нашем исследовании мы поставили перед собой следующие задачи:

* 1. Дать определение конфликта
  2. Обозначить классификацию конфликтов
  3. Перечислить распространённые способы профилактики конфликтов

***Определение конфликта***

Хорошо известно, что развитие любого общества, любой социальной общности или группы, даже отдельного индивида представляет собой сложный процесс, который отнюдь не всегда развертывается гладко, а нередко связан с возникновением, развертыванием и разрешением противоречий. Фактически вся жизнь любого человека, любого коллектива или организации, любой страны соткана из противоречий. Эти противоречия обусловлены тем, что разные люди занимают различные позиции, руководствуются различными интересами, преследуют различные цели, а потому, стремясь реализовать свои потребности, интересы и цели, довольно часто вступают в противоборство друг с другом два или более индивидов, а иногда социальных групп и даже стран активно ищут возможность помешать сопернику достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение его интересов или изменить его взгляды, представления, оценки позиции. Такое противоборство, ведущееся путем спора, применения угрозы или запугивания, использования физической силы или оружия, называется конфликтом.

Однако выше сказанное вовсе не означает, будто любое противоречие интересов и целей приводит к конфликту. Противоречие и конфликт – далеко не одно и то же, и не всегда развитие противоречия оборачивается конфликтом. В основном противоречия затрагивающие интересы, статус, моральное достоинство личности или группы.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое при­нимает форму разногласий, если речь идет о взаимодейст­вии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явны­ми, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. По­этому конфликт определяют как отсутствие согласия меж­ду двумя или более сторонами — лицами или группами. Приведем ещё несколько определений конфликта:

*Конфликт* – это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.

*Конфликт* – это несогласие между двумя или более сторонами, когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно её взгляды, цели и помешать другой стороне, сделать тоже.

*Конфликт* – это ситуация, в которой два или более человека демонстрируют разногласия в спорном вопросе при наличии эмоционального антагонизма[[1]](#footnote-1) между ними.

*Конфликт* – это одна из форм взаимодействия людей и групп, при которой действия одной стороны, столкнувшись с интересами другой стороны, препятствуют реализации её цели.

Конфликты – неотъемлемая составляющая часть функционирования любой организации. И любой конфликт может выполнять как положительные, так и отрицательные функции. Хотя часто говорят, что определённый уровень конфликта может быть функциональным, большинство рекомендаций по организационным конфликтам преимущественно опирается на методы его разрешения, редукции или минимизации. Но конфликт не обязательно должен устраняться вовсе, скорее, им нужно эффективно управлять.

Конфликты создают напряжённые отношения в коллективе, переключают внимание сотрудников с непосредственных забот производства на “выяснение отношений”, тяжело сказываются на их нервно-психическом состоянии. И всё же конфликты могут привести к улучшению условий труда, технологий, управленческих отношений. Положительная роль конфликта может также заключаться в росте самосознания участников конфликта, если последний преследует социально значимую цель; во многих случаях конфликт формирует и утверждает определённые ценности, объединяет единомышленников, играет роль для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций.

Модель конфликта как процесса можно представить следующим образом:

*МОДЕЛЬ КОНФЛИКТА*

Управленческая ситуация

Источники конфликта

Возможность разрастания конфликта

Реакция на ситуацию

Конфликт происходит

Управление конфликтом

Функциональные и дисфункциональные последствия

Конфликт не происходит

На этой схеме видно, что существование одного или более источников конфликта увеличивает возможность возникновения конфликтной ситуации в процессе управления.

***Классификация конфликтов***

Конфликты подразделяются на различные виды в соответствии со следующими критериями:

* разделяют по объёму;
* разделяют по длительности протекания;
* разделяют по источнику возникновения;
* разделяют в зависимости от столкновения ценностей или интересов;
* разделяют в зависимости от эффекта оказываемого конфликтом на жизнь коллектива.
* разделяют в зависимости от степени влияния конфликта на жизнь коллектива;

**По объёму** конфликты подразделяют на внутриличностные, межличностные, конфликты между личностью и группой и межгрупповые.

*Внутриличностные конфликты* возникают в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями и ценностями сотрудника, а также в ответ на рабочую недогрузку или перегрузку, противоречивые требования.

*Межличностные конфликты* в сфере производства могут возникать из-за притязаний на ограниченные ресурсы, капитал, рабочую силу, использование оборудования, вакантную должность, из-за несходства характеров.

*Конфликт между личностью и группой* проявляется как противоречие между ожиданиями и требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и труда. “Этот конфликт возникает из-за неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и компетентности специалистов коллектива, из-за неприятия группой нравственного облика и характера руководителя”[[2]](#footnote-2)

*Межгрупповые конфликты* – это конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрация и профсоюзы), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

**По длительности протекания** конфликты можно подразделить на *кратковременные* и *затяжные*. Первые чаще всего являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются. Вторые же связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями. Длительность конфликта зависит как от предмета противоречий, так и от черт характеров столкнувшихся людей. Длительные конфликты очень опасны, поскольку в них конфликтующие личности закрепляют своё негативное состояние. Частота конфликтов может вызвать глубокую и длительную напряжённость отношений.

**По источнику возникновения** конфликты можно разделить на *объективно* и *субъективно* обусловленные.

Объективным считается возникновение конфликта в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди. Плохие условия труда, нечёткое разделение функций и ответственности – такого рода проблемы относятся к числу потенциально конфликтных, т.е. объективно оказываются той почвой, на которой легко возникает напряжённая обстановка. Если люди поставлены в такие условия, то независимо от их настроения, характеров, сложившихся в коллективе отношений и призывов к взаимопониманию и сдержанности вероятность возникновения конфликтов довольно велика. Устранить конфликты, вызванные такими причинами, можно только изменив объективную ситуацию. В этих случаях конфликт выполняет своего рода сигнальную функцию, указывая на неблагополучие в жизни коллектива.

Субъективным будет возникновение конфликта в связи с личностными особенностями конфликтующих, с ситуациями, создающими преграды на пути удовлетворения наших стремлений, желаний, интересов. Принятое решение кажется ошибочным, оценка труда неправильной, поведение коллег неприемлемым.

В зависимости от того, **сталкиваются** ли положительные или отрицательные для нас **ценности или интересы**, конфликты бывают трёх видов:

* *Конфликт «плюс-плюс»*[[3]](#footnote-3)
* *Конфликт «минус-минус»*[[4]](#footnote-4)
* *Конфликт «плюс-минус»[[5]](#footnote-5)*

В зависимости от **эффекта оказываемого конфликтом на жизнь коллектива** разделяют *конструктивные (созидательные)* и *деструктивные (разрушающие)* конфликты.

*Конструктивный конфликт* вызывается объективными противоречиями, его разрешение ведёт к укреплению новой идеи, прогрессивным изменениям в самой организации. Такие конфликты находят выражение в принципиальных спорах, дискуссиях, проговаривании ситуации, выслушивании сторонами друг друга. Возникновению и разрешению данного вида конфликта способствует практика свободного высказывания мнений, суждений работниками, а не простое поддакивание руководству. Следует всегда помнить одно из правил менеджмента: “Опирайтесь на то, что сопротивляется”[[6]](#footnote-6)

*Деструктивный конфликт* может быть вызван как объективными, так и субъективными причинами, зачастую из деловой сферы он переносится в зону межличностных отношений, ведёт к образованию противоборствующих группировок, расширению количества участников. Такие конфликты приводят к мелким дрязгам в коллективе, к склокам.

Критерием группирования конфликтов можно считать и **степень их влияния на жизнь коллектива.** “В этом случае говорят о *лихорадящих* организацию *конфликтах* и *разрушительных* для коллектива противоречий. Если *лихорадящие* конфликты характеризуются мелкими столкновениями, связанными главным образом с психологической несовместимостью лиц, то вторые вызваны глубокими расхождениями во мнениях членов коллектива”[[7]](#footnote-7)

Если учитывать влияние конфликта на последующею жизнь и развитие коллектива, то различают *конфликты, дающие осложнения* (так называемый *послеконфликт*) и не имеющие каких-либо отрицательных последствий. Послеконфликт проявляется в негативном поведении или чувстве неудовлетворённости после того, как конфликт считается разрешённым. Это значит, что конфликт не был разрешён или был разрешён несправедливо, либо методами, задевающими личное достоинство партнёра.

Возникновению послеконфликта могут способствовать преждевременное или неполное урегулирование конфликта, неудовлетворённость интересов, несанкционированные действия или непредвиденные обстоятельства, которые можно было предусмотреть, заверения выполнить что-либо без взятия на себя обязательств и др. Очень существенны также психологические и поведенческие факторы:

* Стремление найти виновного, а с себя снять вину;
* Расчёт на одностороннюю выгоду;
* Недостаточные возможности «сохранить лицо»;
* Ощущение давления и принуждения;
* Изменение баланса сил между участниками конфликта.

***Распространённые способы профилактики конфликтов***

Под *стилем отношений* понимаются некоторые устойчивые стереотипы сознания и поведения, приобретающие в данной организации характер прочных традиций, привычек, институтов.

Конечно, эти привычки и традиции, а также степень их развития могут быть разными. В зависимости от их характера группы подразделяются на:

1. зрелые, с высоким уровнем развития позитивных взаимоотношений
2. незрелые, с отношениями низкого уровня.

Закрепление в *зрелых* коллективах позитивных моделей поведения в значительной степени затрудняет возникновение в них явлений негативного характера, способствует их автоматическому отторжению. Только такие коллективы обладают надежным антиконфликтным иммунитетом.

Тот или иной уровень взаимоотношений в группе проявляется во всех сферах её жизнедеятельности и прежде всего в таких её параметрах, как:

* + - * прочность связей между членами группы, в том числе и неформальных, внепроизводственных;
      * наличие чувства гордости за свой коллектив, формирование на этой основе устойчивых традиций;
      * возможность для раскрытия работниками своих творческих способностей, заинтересованность их своим трудом;
      * частота и характер возникающих в группе разногласий и конфликтов, успешность их разрешения.

К числу незрелых, коллективов, с низким уровнем взаимоотношений относятся те, для которых по этим параметрам характерны следующие признаки:

* активный поиск виновных в случае каких-либо производственных неудач;
* недооценка коллективных методов руководства, авторитарные тенденции в стиле руководства;
* проведение затяжных и безрезультатных производственных совещаний, сводящихся к борьбе самолюбий;
* оценка работы сотрудников на поверхностном, эмоциональном уровне;
* равнодушие сотрудников к содержанию принимаемых решений и итогам их выполнения;
* частые и затяжные разногласия и конфликты по несущественным поводам.

Проявление подобного рода предгрозовых признаков во взаимоотношениях свидетельствует о низком уровне зрелости и слабой конфликтоустойчивости коллектива.

**Способы оздоровления коллектива**

Общая рекомендация сводится к предложению предпринимателям разработать для каждого сотрудника твердые правила деятельности и тем самым максимально сузить то поле, на котором возможны “игры без правил”. Эта основная рекомендация вытекает из анализа причин низкого уровня взаимоотношений в организации, который обычно обнаруживает, что при всем их многообразии в различных организациях все эти причины, так или иначе, сводятся к следующим:

1) отсутствию ясных должностных инструкций, устанавливающих совокупность обязанностей работников, четко определяющих роль в общегрупповой работе каждого. Тем самым затрудняется возможность точной и объективной оценки выполнения каждым сотрудником своих служебных обязанностей, чем и создаются условия для конфликтных ситуаций;

2) отсутствию в связи с этим у работника полного понимания отведенной ему позиции, предъявляемых к нему требований и преобладанию в его настроениях чувства неуверенности и тревоги;

3) противоречивым, как правило, завышенным ожиданиям поощрения за свою работу, которые часто обусловлены множеством функций, которые сотрудник вынужден выполнять, порою затрачивая на них много сил.

Конечно, эти и им подобные негативные проявления низкого уровня взаимоотношений будут успешно преодолены только при условии, если им будут противопоставлены четкие “правила игры”. Причем эти правила должны быть не привнесены извне, а выработаны на месте, усилиями самих сотрудников.

Незаменимую роль в этом деле играют внутрифирменные дискуссии, “круглые столы”, в ходе которых обсуждаются спорные проблемы, в том числе и острые вопросы распределения обязанностей между сотрудниками. Все большую популярность в последнее время приобретает и такой метод активного социально-психологического тренинга, как деловая игра. Будучи наиболее приближенной к реальной ситуации, отличаясь от других форм делового общения большой степенью эмоциональной насыщенности, деловая игра способствует более интенсивному общению ее участников, дает возможность более глубокого анализа возникающих проблем и путей её решения.

**Предупреждение конфликтов как тактика современного менеджмента**

Конечно, при выработке свода правил и норм с целью повышения уровня взаимоотношений не следует ограничиваться только мерами *социально-психологического* характера. Следует также активно использовать *организационно-управленческие методы*, опираясь при этом на значительные достижения ученых и практиков всего мира в области современного менеджмента. Наряду с принципами и нормами психологии, алгоритмы современного менеджмента являются важной теоретической предпосылкой всей тактики предупреждения конфликтов.

С позиций современной науки управления предупреждение конфликтов выступает в виде особой тактики, осуществляемой в чрезвычайных ситуациях. Причем возникновение самой возможности конфликта для современного менеджмента представляется свидетельством сбоя в системе управленческой деятельности, результатом несоблюдения её основных норм. Разработка этих правил и норм — заслуга классиков современного менеджмента[[8]](#footnote-8).

Последовательно реализуя этот общий подход во всех формах своей деятельности, современный менеджмент выработал ряд главных принципов, реализация которых обеспечивает на организационно-управленческом уровне прочное сотрудничество, сплоченность в трудовых коллективах, их высокий антиконфликтный потенциал. Важнейшие из этих принципов состоят в следующем:

**1.** *Принцип долговременных целей* предполагает, что цели организации должны быть не сиюминутными, а долговременными, основательными, рассчитанными на 10—15 лет. Они должны быть нацелены на всестороннее развитие производства и производителя, включать модернизацию производства, обучение работников, обеспечение постоянного повышения качества продукции или услуг. Именно способность менеджера к долговременному, стратегическому планированию признается сегодня наиболее ценным качеством современного руководителя, от которого во многом зависят стабильность организации, ее возможность противостоять конфликтам.

**2.** *Принцип готовности к риску* предполагает ставку не на послушного работника, который больше всего страшится совершить ошибку, а на людей, способных на обдуманный риск, не взирая на возрастающую при этом возможность ошибок. Свою задачу современный менеджер видит в том, чтобы создать в группе такую социально-психологическую атмосферу, которая, допуская возможность ошибки, вместе с тем обеспечивает динамичное развитие организации, ее быстрый рост. Поддерживая сотрудников, умеющих рисковать с умом, опытный руководитель тем самым создает благоприятные условия для использования во благо фирмы естественной человеческой потребности в рискованной игре и блокирует таким путем возможность ее удовлетворения в ходе рискованных конфликтов.

**3.** *Принцип признания новых идеи* в качестве главной ценности любого дела. Пути реализации этого принципа составили содержание инновационного менеджмента. В соответствии с этим принципом в фирмах создается климат поощрения новаций, который характеризуется свободной, неформальной обстановкой, терпимостью к возможным во всяком новом деле неудачам. Некоторые фирмы выплачивают новаторам часть прибыли, полученной от нововведений. Внедрение нововведений создает условия творческого напряжения людей, значительно суживает возможность возникновения психологических стрессов негативного характера, с которыми сопряжены конфликтные ситуации. Конечно, новые идеи могут стать и источником так называемого *инновационного конфликта*, но конфликты такого рода при умелой тактике вполне могут быть разрешены конструктивным путем.

**4.** *Принцип действенности* концентрирует внимание руководителей на том, что целью бизнеса является все же не генерация новых идей, а производство качественных товаров и услуг и извлечение из этого высокой прибыли. Из него вытекает, что всякое обсуждение новаторских идей должно непременно завершаться принятием решения о конкретных действиях, если, конечно, эти идеи не касаются всеобщих основ бытия. Нередко решение считается принятым только тогда, когда преодолены все разногласия и когда, таким образом достигается общее признание его правильности. Высокую ценность групповому решению придает то, что оно обеспечивает наилучшим способом согласованные действия сотрудников, наилучшее раскрытие их потенциальных возможностей.

**5.** *Принцип упрощения* предполагает систематическое блокирование устойчивой тенденции к усложнению производственных и иных социальных структур. Эта тенденция ведет к разбуханию штатов и звеньев управления, каждое из которых потенциально содержит в себе возможность возникновения конфликтов. Реализация этого принципа, как правило, начинается с предложения работникам задуматься над проблемой упрощения своей работы, ответив на такие вопросы: Каковы результаты моей работы? Как я их достигаю? Что из того, что я делаю, является излишним? Принцип упрощения, не требуя дополнительных затрат, может обеспечить значительный рост эффективности производства, улучшить психологический климат в организации.

**6.** *Принцип подбора и воспитания эффективных сотрудников-профессионалов* предполагает такую постановку управленческой работы, при которой самые обычные люди обеспечивают необыкновенный результат. Его реализация предполагает прежде всего подбор таких специалистов, которые способны выполнить данную работу, ибо тот, кто к ней не способен, не получит нужного результата. Но и способный работник станет настоящим профессионалом только при условии заинтересованности в труде, которая достигается при наличии значимой цели деятельности, четкой системы оценки индивидуального вклада работника в ее достижение, и конечно, при условии достойного вознаграждения этого вклада. Конечно, руководитель кроме этого должен ещё и заботиться о профессиональном росте, совершенствовании сотрудников, требуя от них постоянного осмысления и корректировки как поставленной цели, так и способов ее достижения.

**7.** Принцип сотрудничества суммирует, интегрирует в своем содержании все предыдущие установки эффективного антиконфликтного управления и реализуется только на основе их полного осуществления. Как отмечалось выше, достижение этого универсального результата в деятельности фирмы достигается как психологическими, так и организационно-управленческими методами. Особое значение на организационно-управленческом уровне имеет создание в коллективах такой обстановки, которая способствует общению и тесному взаимодействию между сотрудниками.

***Заключение***

Одним из наиболее востребованных на настоящее время навыков и умений управленца является грамотное проведение профилактики конфликтов. Именно этим объясняется актуальность сформулированной нами темы «психология и профилактика конфликтов». Выбранные и обозначенные проблемы для менеджера современно значимы. В настоящее время знание управленческой психологии помогает менеджерам практически во всех моментах их профессиональной деятельности.

В ходе исследования нами была изучена и проанализирована следующая литература:

* *«Социальная психология»* учебное пособие под редакцией А.Л. Журавлёва. Содержание учебного пособия базируется на микросоциальном подходе к анализу социально-психологических явлений, поэтому основной вектор изложения материала строится от социальной психологии личности к психологии больших социальных групп. То есть, авторы совершают инверсию традиционной последовательности описания социально-психологических объектов. Так же содержание пособия представляет собой классического и современного социально-психологического знания, сложившегося в 90-е годы ХХ века. Авторы практикуют одновременно и исследовательскую, и преподавательскую деятельность в области социальной психологии, что позволило учесть результаты современных исследований основных классических объектов социальной психологии: личности в группе, малых и больших социальных групп, межличностного и межгруппового взаимодействия.
* *«Психология управления»* практическое пособие, М.И. Станкин. Данное пособие предназначено для лиц, испытывающих трудности при руководстве, понимающих, что от этого хуже идёт работа, руководитель теряет авторитет.
* *«Психология управления»* курс лекций, ответственный редактор М.В. Удальцова. В курсе обобщён теоретический, методический и практический материал, ориентированный на применение в сфере управления персоналом. Авторы особое внимание уделили групповой динамике, конфликтам, переговорным процессам и технологии принятия решений.
* И многие другие книги.

В нашем исследовании мы выполнили следующие задачи:

* 1. Дали определение конфликта
  2. Обозначили классификацию конфликтов
  3. Перечислили распространённые способы профилактики конфликтов

***Библиография:***

1. *«Социальная психология»* учебное пособие для ВУЗов под редакцией А.Л. Журавлёва, Москва 2002г.
2. *«Психология управления»* практическое пособие; издание 2-е переработанное и дополненное, М.И. Станкин, Москва 2000г.
3. *«Психология управления»* курс лекций, ответственный редактор – доктор экономических наук М.В. Удальцова, авторы: профессор, кандидат философских наук (к.ф.н.) Л.К Аверченко; доцент, к.ф.н. Г.М. Залесов; доцент, к.ф.н. Р.И. Мокашанцев; доцент, к.ф.н. В.М. Николаенко, Москва - Новосибирск 2001г.
4. *«Хрестоматия по социальной психологии»* Т.В. Кутасов, Москва 1994г.
5. Журнал *«Справочник кадровика»* №0 2000г. Социолог, Л.В. Бершова *“Конфликты в организации и методы их профилактики”*

***Приложение***

В процессе исследования было проведено тестирование для обнаружения уровня конфликтности личности при помощи теста (см. ниже) предлагаемого В.И. Андреевым.[[9]](#footnote-9)

При ответе на вопросы теста из трёх предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его.

Например: 1а, 2б, 3в и т.д.

1. Характерно ли для Вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

*а) нет; б) когда как; в) да.*

1. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, возможно, и ненавидят?

*а) да; б) затрудняюсь ответить; в) нет.*

1. Кто Вы в большей степени?

*а) пацифист; б) принципиальный; в)предприимчивый.*

1. Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями?

*а) часто; б) периодически; в)редко.*

1. Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы Вы возглавили новый для Вас коллектив?

*а) разработал бы программу работы коллектива на год вперёд и убедил бы коллектив в её целесообразности; б) изучил бы, кто есть, кто и установил бы контакт с лидерами; в) чаще бы советовался с людьми.*

1. В случае неудач, какое состояние для Вас наиболее характерно?

*а) пессимизм; б) плохое настроение; в) обида на самого себя.*

1. Характерно ли для Вас стремление отстаивать и соблюдать традиции Вашего коллектива?

*а) да; б) скорее всего да; в) нет.*

1. Относите ли Вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?

*а) да; б) скорее всего да; в) нет.*

1. Из трёх личностных качеств, с которыми Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

*а) раздражительность; б) обидчивость;*

*в) нетерпимость критики со стороны других.*

1. Кто Вы в большей степени?

*а) независимый; б) лидер; в) генератор идей.*

1. Каким человеком считают Вас Ваши друзья?

*а) экстравагантным; б) оптимистом; в) настойчивым*

1. Против чего Вам чаще всего приходится бороться?

*а) против несправедливости; б) бюрократизма;*

*в) эгоизма*

1. Что для Вас наиболее характерно?

*а) недооценка своих способностей; б) оценка своих способностей достаточно объективно; в) переоценка своих способностей.*

1. Что Вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?

*а) излишняя инициатива; б) излишняя критичность; в) излишняя прямолинейность.*

Для расшифровки результатов данного теста необходимо использовать представленный ниже ключ к тесту.

*Ключ к тесту:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | Оценочные балы ответов | Уровни развития конфликтности | Суммарное число баллов |
| 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  11  12  13  14 | а)1 б)2 в)3  а)3 б)2 в)1  а)1 б)3 в)2  а)3 б)2 в)1  а)3 б)2 в)1  а)2 б)3 в)1  а)3 б)2 в)1  а)3 б)2 в)1  а)2 б)1 в)3  а)3 б)1 в)2  а)2 б)1 в)3  а)3 б)2 в)1  а)2 б)1 в)3  а)1 б)2 в)3 | 1 – очень  низкий  2 – низкий  3 – ниже  среднего  4 – чуть ниже  среднего  5 – средний  6 – чуть выше  среднего  7 – выше  среднего  8 – высокий  9 – очень  высокий | 14 – 17  18 – 20  21 – 23  24 – 26  27 – 29  30 – 32  33 – 35  36 – 38  39 - 42 |

Для проведения тестирования был выбран 11 «Б» класс средней общеобразовательной школы-комплекса №49. В тестировании приняло участие 18 человек, средний возраст тестируемых 16 лет. После обработки полученных результатов были выявлены следующие результаты:

- у двух человек *уровень конфликтности ниже*

*среднего.* (21-23)

- у трёх человек *уровень конфликтности чуть ниже*

*среднего.* (24-26)

- пять человек, имеют *средний* *уровень конфликтности.*

(27-29)

- пять человек, имеют *уровень конфликтности чуть*

*выше среднего.* (30-32)

- у трёх человек *уровень конфликтности выше*

*среднего.* (33-35)

Листы с ответами тестируемых прилагаются:

1. Антагонизм означает личную неприязнь - антипатию [↑](#footnote-ref-1)
2. *«Психология управления»* курс лекций. Ответственный редактор М.В. Удальцова. М.-Н., 2001. С.85 [↑](#footnote-ref-2)
3. Выбор из двух благоприятных альтернатив. [↑](#footnote-ref-3)
4. Оба варианта нежелательны.

   5 Сталкиваются хороший и плохой варианты. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. Журнал *«Справочник кадровика»* №0, 2000. С.91 [↑](#footnote-ref-6)
7. *«Психология управления»* курс лекций. Ответственный редактор М.В. Удальцова. М.-Н., 2001. С.86 [↑](#footnote-ref-7)
8. К их числу прежде всего относят американца *Фредерика Тейлора* (1856—1915*г.г*.) и француза *Анри Файоля* (1841 — 1925*г.г*.) [↑](#footnote-ref-8)
9. См. *«Хрестоматия по социальной психологии»*. Сост. Т.В. Кутасов. – М., С.79. [↑](#footnote-ref-9)