СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | С. |
| ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………………………. | 3 |
| ГЛАВА 1.СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ПЕРВИЧНОГО ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА …………………………………………………………………. | 5 |
| 1.1.Первичный трудовой коллектив как малая группа……………………………….. | 5 |
| 1.2.Социально-психологический климат первичного трудового коллектива………. | 11 |
| 1.3.Конфликт и стратегии поведения в конфликтной ситуации…………………….. | 18 |
| ГЛАВА 2.ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ ЧЛЕНОВ ПЕРВИЧНОГО ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА ………………… | 30 |
| 2.1. Формирование выборки и описание этапов исследования………………………. | 30 |
| 2.2. Описание используемых методов и методик ……………………………………. | 31 |
| 2.3. Интерпретация полученных данных ……………………………………………… | 32 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ………………………………………………………………………………….. | 36 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ………………………………………………………………………. | 37 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ………………………………………………………………………………….. | 39 |

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современной научно-технической революции постоянно растет интерес к явлению социально-психологического климата коллектива. Актуальность данной проблемы диктуется прежде всего возросшими требованиями к уровню психологической включенности индивида в его трудовую деятельность и усложнением психической жизнедеятельности людей ,постоянным ростом их личностных притязаний. Совершенствование социально-психологического климата коллектива – это задача развертывания социального и психологического потенциала общества и личности, создания наиболее полнокровного образа жизни людей. Формирование благоприятного социально-психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших условий борьбы за рост производительности труда и качество выпускаемой продукции. Вместе с тем, социально-психологический климат является показателем уровня социального развития коллектива и его психологических резервов, способных к более полной реализации. А это, в свою очередь, связано с перспективой возрастания социальных факторов в структуре производства, с совершенствованием как организации, так и условий труда. От уровня оптимальности социально-психологического климата каждого отдельного трудового коллектива во многом зависит и общая социально-политическая, идеологическая атмосфера общества, страны в целом.

Значимость социально-психологического климата определяется также тем, что он способен выступать в качестве фактора эффективности тех или иных социальных явлений и процессов, служить показателем как их состояния, так и их изменения под влиянием социального и научно-технического прогресса. Социально-психологический климат выступает также в качестве полифункционального показателя уровня психологической включенности человека в деятельность, меры психологической эффективности этой деятельности,уровня психического потенциала личности и коллектива ,масштаба и глубины барьеров, лежащих на пути реализации психологических резервов коллектива.( Парыгин Б.Д. )

Эффективность совместной деятельности во многом зависит от оптимальной реализации личностных и групповых возможностей. Благоприятная атмосфера в группе не только продуктивно влияет на результаты ее, но и перестраивает человека, формирует его новые возможности и проявляет потенциальные. В связи с этим возникает необходимость в оптимизации стиля межличностного взаимодействия.

**Актуальность** данной проблемы диктуется запросами практики, обусловленные усилившимся в наши дни коллективным характером человеческой деятельности и актуальными проблемами эффективности организации и управления людьми, регуляции развертывающихся между ними отношений, использования воспитательных и психотерапевтических воздействий. Основной **целью** исследования является изучение влияния стратегии поведения индивидов в конфликтных ситуациях на социально-психологический климат коллектива.

Поставленная цель предполагает решение следующих **задач**:

1. теоретический анализ понятий первичного трудового коллектива, социально-психологического климата, конфликта,

2. теоретический анализ основных стратегий разрешения конфликта,

3. экспериментальное исследование стратегии поведения членов первичного трудового коллектива в конфликтной ситуации.

**Объектом** исследования выступает первичный трудовой коллектив и его члены.

**Предметом** изучения являются стратегии поведения членов первичного трудового коллектива в конфликтной ситуации.

В связи с этим выдвигается **гипотеза** о связи между стратегиями поведения членов коллектива и социально-психологическим климатом.

Сформулированные цели и задачи исследования обуславливают выбор таких **методов** исследования как метод наблюдения и метод тестирования.

ГЛАВА 1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ПЕРВИЧНОГО ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА

1.1. Первичный трудовой коллектив как малая группа

В отечественной и зарубежной социальной психологии даются самые различные определения малой группы. Так, Д. Картрайт, А. Зингер, Т.Ньюком указывают следующие критерии определения и выделения малой группы: частота и продолжительность взаимодействия между индивидами в группе и число составляющих ее членов. Ш. Бюлер относит к типичным особенностям группы: взаимоотношения, взаимовлияния ее членов, без чего группа не существует, определенность ролей, которые исполняют отдельные индивиды; обособление лидеров, влияющих на остальных; общность целей, деятельности и организации; наличие у членов группы чувства «мы», единства группы; сплоченность. Г. Дикарс понимает под группой «психологически единую социальную ячейку, члены которой целенаправленно связаны друг с другом и зависят друг от друга».М. и К. Шериф считают, что группа- это социальный союз, наделенный такими свойствами, которые могут быть измерены и которые имеют значение для поведения ее членов. К ним относятся: структура и организация, система норм, регулирующих поведение членов группы, их отношение друг к другу и к другим группам и их членам. Согласно Х. Томе и Х. Фегеру, основной признак группы - взаимодействие ее членов, решающими критериями для выделения малой группы являются: число коммуникативных актов, частота и продолжительность взаимодействия индивидов в группе. Г. Хоманс также считает, что частота взаимодействия, его длительность и порядок - главные характеристики понятия «малая группа».

Другие толкования понятия «малая группа»: 1. собрание людей, включенных в последовательно координированную деятельность, сознательно или бессознательно подчиненную общей цели, достижение которой приносит участникам удовлетворение; 2. миниатюрная социальная система, посредством исследования которой можно прийти к пониманию социального устройства в целом; 3. жизненное пространство личности.

Многообразие определения понятия «малая группа» вызвано многообразием теоретических подходов, на базе которых эти определения формируются. К началу 70-х годов, как отмечают Р.Л. Кричевский и Е. М. Дубовская, зарубежные авторы насчитывали девять концепций, определивших развитие групповой психологии . К ним относятся:

1. Теория поля, которая берет начало в работах К. Левина и основывается на его тезисе, что поведение личности есть продукт поля взаимозависимых детерминант (жизненным или социальным пространством личности). Структурные свойства этого поля представлены понятиями, заимствованными из теории множеств, а динамические свойства - понятиями психологических и социальных сил. Целостной теории группы в рамках этого подхода создано не было, однако он лег в основу частных теорий групповой психологии: теории сплоченности, теории социальной власти, теории соперничества-сотрудничества, теории внутригруппового давления, теории групповых притязаний.

2. Интеракционистская концепция, согласно которой, группа - есть система взаимодействующих индивидуумов, функционирование которых в группе описывается тремя основными понятиями: индивидуальная активность, взаимодействие и отношение. В рамках этой теории исследуются структурные аспекты группы.

3. Теория систем. Этот подход рассматривает группу как систему взаимосвязанных позиций и полей, делая акцент на групповых «входах» и «выходах» и рассматривая группу как открытую систему.

4. Социометрическое направление представляет группу через анализ внутригрупповых отношений.

5. Психоаналитическая ориентация базируется на идеях З. Фрейда, фокусируя внимание на мотивационных и защитных механизмах личности. Эти идеи легли в основу ряда теорий групповой динамики.

6. Общепсихологический подход заключается в предположении, что многие представления о человеческом поведении, накопленные в общей психологии, применимы к анализу группового поведения, прежде всего в анализе таких индивидуальных процессов как научение, явления когнитивной сферы, мотивация.

7. Эмпирико-статистическое направление, согласно которому основные понятия групповой теории должны выводится из результатов статистических процедур, таких как факторный анализ, а не формироваться априорно. Подобное понимание обусловило широкое применение процедур, разработанных в области тестирования личности и представленных в исследованиях Р. Кеттелла, предложившего одну из теорий группового поведения.

8. Формально-модельный подход базируется на формальном моделировании группового поведения с использованием математического аппарата теории моделей и теории множеств.

9. Теория подкрепления базируется на идеях скиннеровской концепции оперантного обусловливания. Согласно ему поведение индивидуумов в группе есть функция двух переменных: вознаграждений (положительное подкрепление) и расходов или наказаний (отрицательное подкрепление). Идеи этой теории легли в основу социально-психологических теорий малых групп Д. Хоманса, Д. Тибо и Г. Келли, которые избрали объектом концептуализации внутридиадные отношения и перенося результаты анализа на большие по объему группы.

Преобладающая на сегодня за рубежом тенденция состоит в интеграции и взаимопроникновении подходов, в стирании строго очерченных концептуальных рамок и разработке локальных теоретических конструкций, не претендующих на широкие общегрупповые обобщения, а призванные объяснить узкий круг эмпирических фактов, относящихся к тому или иному отдельному групповому феномену.( Руденский Е.В.)

В отечественной групповой психологии выделяют четыре исследовательских подхода:

1. Деятельностный подход основывается на принципе деятельности. Его приложение к исследованию группы вызвало к жизни стратометрическую концепцию групповой активности А. В. Петровского , программно-ролевую концепцию группы М. Г. Ярошевского и концепцию Г. М. Андреевой о модели социально-перцептивных процессов в совместной деятельности.

2. Социометрическое направление базируется на широком использовании различных вариантов социометрического теста в качестве основного методического средства познания группы. Наибольший вклад в развитие этого направления внес Л. И. Коломинский

3. Параметрическая концепция создана Л. И. Уманским. Основная идея состоит в том, что поэтапное развитие малой группы (контактной, по Л. И. Уманскому) осуществляется благодаря развитию ее важнейших социально-психологических параметров. В рамках этой концепции изучаются организационные и динамические характеристики групп.

4. Организационно-управленческий подход основан на разрабатываемых в социологии и социальной психологии представлениях о социальной организации и управленческой деятельности. У истоков этого подхода стоял Е. С. Кузьмин. В рамках работ этого направления группа рассматривается как субъект управления.( Кузьмин Е. С.)

Таким образом, малая группа - это ограниченная совокупность непосредственно взаимодействующих людей, которые: а) относительно регулярно и продолжительно контактируют лицом к лицу, на минимальной дистанции, без посредников; б) обладают общими целями, реализация которых позволяет удовлетворить значимые потребности и интересы; в) участвуют в общей системе распределения функций и ролей в совместной жизнедеятельности, что предполагает кооперативную взаимозависимость участников, проявляющуюся как в конечном продукте совместной активности, так и в самом процессе его производства; г) разделяют общие нормы и правила внутри- и межгруппового поведения, что способствует консолидации внутригрупповой активности и координации действий по отношению к среде.; д) расценивают преимущества от объединения как превосходящие издержки и большие, чем они могли бы получить, в других доступных группах, а потому испытывают чувство солидарности друг с другом и признательность группе; е) обладают ясным и дифференцированным представлением друг о друге; ж)связаны достаточно определенными и стабильными эмоциональными отношениями; з) представляют себя как членов данной группы и аналогично воспринимаются со стороны.( Донцов А.И.)

Испытывая потребность в каком-либо виде деятельности, общество создает соответствующие организации, призванные удовлетворить эту потребность. Основной организационной ячейкой такой организации является малая группа- первичный трудовой коллектив. Первичный трудовой коллектив - это объединение людей, входящих в одно подразделение, связанных совместной деятельностью и решающих под руководством одного и того же руководителя общую производственную задачу. Таким образом, основная деятельность коллектива определяет всю систему взаимоотношений и взаимодействий в нем, а также его психологические особенности. Выделяют следующие типы совместной деятельности, возникающие на основе единых организационно-экономических связей в группе.

Технологический тип определяется особенностями технологического цикла. Жесткие технологические связи приводят к наиболее тесным контактам (не только деловым, но и личным) между работниками, рабочие места которых находятся рядом. Контакты с другими членами коллектива затруднены. Поэтому возникают отдельные подгруппы наиболее тесно связанных между собой людей.

Функциональный тип связан с разделением производственного процесса по функциям. При распределении функций необходимо учитывать индивидуальные особенности деятельности людей. При таком типе взаимоотношений возникают широкие контакты между всеми членами группы, на личные же отношения существенное влияние оказывают деловые контакты и предпочтения.

Экономический тип объединяет людей распределением коллективного заработка между ними. Здесь основной проблемой является точная оценка индивидуального вклада каждого члена бригады. Особое значение приобретают коллективность решения вопросов материального вознаграждения, высокий авторитет руководителя и доверие к нему, уровень развития в коллективе отношений взаимного контроля и ответственности.

Социально-психологический тип - особый тип взаимоотношений, возникающий на основе осознания людьми своей принадлежности к одному коллективу. В таких коллективах нормой становится взаимопомощь и сотрудничество, коллективная ответственность.

Формально-организационный тип - характеризует те коллективы, где реально никакой общности не возникает. Между работниками нет взаимозависимости, фактически отсутствуют контакты, деловое общение, психологическое единство.

Вместе с тем, общую картину взаимодействия между людьми в первичных трудовых коллективах дополняют личные взаимоотношения. ( Гришина Н.В.,1990 ) Взаимоотношения - это система взаимосвязей людей между собой в различных группах. Взаимоотношения могут быть официальными и неофициальными, деловыми и личными. Межличностные взаимоотношения людей связаны с общественными отношениями и определяются ими. Особенности поведения человека в коллективе, результаты его работы вызывают определенные реакции со стороны других членов группы, формируют у каждого из них отношение к этому человеку, и таким образом в группе развивается система взаимоотношений. Удовлетворенность взаимоотношениями по горизонтали (с товарищами) и по вертикали (с руководителями) рассматривается как важный показатель социально- психологического климата в трудовом коллективе. Показатели удовлетворенности взаимоотношениями по горизонтали тесно связаны с частотой обсуждения в коллективе вопросов, непосредственно связанных с работой, а также с частотой контактов членов коллектива в свободное от работы время. (соц-псих пробл бриг орг труда) В самой официальной обстановке между людьми так или иначе складываются личные отношения и они не могут не влиять на общую атмосферу в коллективе, на общий характер, стиль, тон взаимоотношений в группе. ( Коллектив. Личность.Общение.: Словарь социально-психологических понятий )

В сложной системе взаимоотношений и взаимодействий в первичном трудовом коллективе люди занимают определенные позиции, основанные на их неофициальном личном авторитете в данной группе людей. Таким образом, первичный трудовой коллектив-это система связанных между собой официальных позиций, занимая которые работники обладают определенными правами и обязанностями, и систему неофициальных позиций, основанных на реальном авторитете членов коллектива и степени их влияния на группу.

Общение в трудовом коллективе - это сложный процесс, протекающий от установления контактов до развития взаимодействия и складывания взаимоотношений. Главная функция общения - это организация совместной деятельности людей, которая предполагает выработку единой стратегии взаимодействия, что возможно только на основе согласования их позиций. Другая функция общения - это познание людьми друг друга, а также формирование и развитие межличностных отношений.( Ковалев А.Г. )

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов, которые переходят в реальность только в сочетании с субъективными факторами. Какие бы объективные условия не существовали, вступают в конфликт в конечном счете люди, поэтому от их отношения к ситуации, их восприятия ее зависит, какое развитие она получит. Человеческий фактор в возникновении конфликтности связан как с особенностями коллектива, так и с индивидуальными личностными особенностями людей. Психологический климат, сложившийся в коллективе, оказывает влияние на фоновый уровень конфликтности в нем, на то, как люди переживают напряженные стрессовые ситуации. Перерастание сложных ситуаций в конфликты чаще наблюдаются в коллективах с невысоким уровнем развития, отличающиеся разобщенностью его членов, отсутствием между ними единства по вопросам совместной деятельности и другим аспектам взаимодействия. Уровень развития собственно коллективистского начала оказывается одним из факторов, определяющих способность коллектива к оптимальному преодолению трудностей и сложных ситуаций и наоборот, потенциальную склонность к возникновению конфликтов. ( Ершов А.А. )

Таким образом, первичный трудовой коллектив соответствует основным признакам малой группы, а именно состоит из двух или более человек, объединенных единой целью, сходными интересами и потребностями в общении и совместной деятельности и находятся в непосредственном контакте друг с другом. Основной принцип объединения людей в малую группу –единство цели; основное средство объединения - межличностное взаимодействие. Взаимоотношения участников малой группы имеют преимущественно эмоциональный характер и подчиняются закономерностям психологической совместимости и конфликтности. Малые группы классифицируются по признаку cовместной деятельности, по признаку длительности существования (временные и постоянные); по признаку уровня развития - номинальные, связные.

1.2. Социально-психологический климат первичного трудового коллектива

Влияние эмоциональной атмосферы коллектива на личность может быть двоякое: стимулирующее или тормозящее, то есть подавляющее творческую инициативу, активность и энергию человека.

Существуют несколько определений понятия социально- психологический климат. Так, Е.С. Кузьмин считает, что понятие психологический климат отражает характер взаимоотношений между людьми, преобладающий тон общественного настроения, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в данном коллективе.( Кузьмин Е.С.)

Б.Ф.Ломов включает в понятие психологический климат систему межличностных отношений, психологических по природе( симпатия, антипатия, дружба); психологические механизмы взаимодействия между людьми( подражание, сопереживание, содействие) ; систему взаимных требований, общее настроение, общий стиль совместной трудовой деятельности, интеллектуальное, эмоциональное и волевое единство коллектива.

В.М.Шепель одним из первых попытался раскрыть содержание понятия социально-психологический климат как эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, возникающей на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов и склонностей. Он также выделил в этом понятии три «климатические зоны»: 1) социальный климат, который определяется тем, насколько на данном предприятии высока осознанность работниками общих целей и задач, насколько здесь гарантировано соблюдение всех конституционных прав работников как граждан, 2) моральный климат, который определяется моральными ценностями общепринятыми в данном коллективе и 3) психологический климат, то есть неофициальная атмосфера, которая складывается между работниками, находящимися в непосредственном контакте друг с другом. То есть, психологический климат- это микроклимат, зона действия которого значительно локальнее морального и социального. ( Шепель В.М., 1974)

Р.Х. Шакуров рассматривает понятие психологического климата с двух его сторон: психологической, которая раскрывается в эмоциональных, волевых, интеллектуальных состояниях и свойствах группы и социально-психологической, которая проявляется в интегративных особенностях психологии группы, значимых для сохранения ее целостности и для ее функционирования как самостоятельного объединения людей. ( Шакуров Р.Х. )

По мнению К.К. Платонова и В.Г. Казакова, социально-психологический климат - это такое свойство группы, которое определяется межличностными отношениями, создающими стойкие групповые настроения и мысли от которых зависит степень активности в достижении целей, стоящих перед группой. ( Платонов К.К., Казаков В.Г.)

В социально-психологическом климате Б.Д. Парыгин видит не просто сумму психических составляющих его индивидов, а мощный фактор усиления психологического настроя членов коллектива. ( Парыгин Б.Д. )

Анализ различных точек зрения на содержание понятия социально-психологического климата позволяет сделать вывод, что он представляет собой полифункциональное социально-психологическое образование, которым опосредуется любая деятельность коллектива ( группы). Специфика его состоит в том, что он представляет собой интегральную и динамическую характеристику психических состояний всех членов коллектива. Сложившиеся в коллективе отношения, выступая в качестве объективных условий трудового взаимодействия и общения, требует от человека не любого, а вполне определенного стиля поведения. Эмоции одного члена группы определенным образом мотивируют поведение других членов, направляя их не только на осуществление целей деятельности, но и на устранение фрустрирующих воздействий.

Структура социально-психологического климата определяется системой сложившихся в коллективе отношений между его членами и может быть охарактеризована элементами, представляющими собой синтез общественных и межличностных отношений. Через общественные отношения раскрывается социальное содержание личных отношений людей в коллективе. Это производственные, политические, правовые, этические, эстетические отношения. Межличностные отношения - это организационно-технологические взаимодействия, статусно-ролевая взаимосвязь, административно-психологическое взаимовлияние, эмоционально-логическое взаимопознание. Они возникают на основе предметно-практической деятельности коллектива, задаются материально-техническими, организационно-управленческими и другими условиями его жизнедеятельности. Единство содержания общественных и межличностных отношений предстает в виде взаимоотношений людей (сотрудничества, соревнования, сплоченности, совместимости, дружбы, согласия), а также в виде качеств личности, от которых зависят психологические особенности общения людей в коллективе. ( Бойко В.В. и др. )

Существенным показателем особенностей взаимоотношений в коллективе являются формы обращения как средства вербального общения. Преобладание каких-либо одних форм обращения- приказов или просьб, предложений или вопросов, обсуждений, советов- характеризует особенности взаимоотношений в коллективе и тем самым служит показателем социально-психологического климата. Изучение коммуникативных связей в коллективе по числу и направленности контактов, по их содержанию может свидетельствовать о состоянии взаимоотношений в нем. Неблагополучное развитие взаимоотношений приводит к постепенному обособлению отдельных членов коллектива, сокращения числа контактов в нем, к преобладанию опосредованных способов связи, к свертыванию коммуникативных связей до формально-необходимых, к нарушению обратной связи между участниками деятельности. Таким образом, коммуникативные связи в коллективе выступают в качестве эмпирических показателей социально-психологического климата. ( Бойко В.В. и др. )

Сущность каждого человека открывается только в связях с другими людьми и реализуется в формах коллективного взаимодействия, в процессах общения. Через взаимоотношения человек осознает свою общественную ценность. Таким образом, самооценка выступает в качестве группового эффекта, как одна из форм проявления социально-психологического климата. Оценка своего положения в системе общественных отношений и личных связей порождает чувство большей или меньшей удовлетворенности собой и другими. Переживание взаимоотношений отражается на настроениях, вызывает улучшение или ухудшение психологического самочувствия человека. Посредством подражания, заражения, внушения, убеждения различные настроения в коллективе распространяются на всех людей и, вторично отражаясь в их сознании, создают психологический фон коллективной жизни. Психологическое самочувствие и настроение, характеризуя психическое состояние людей, свидетельствует о качестве социально-психологического климата в коллективе. Самооценка, самочувствие и настроение- это социально-психологические явления, целостная реакция на воздействие микросреды и всего комплекса условий деятельности человека в коллективе. Они выступают как субъективные формы проявления социально-психологического климата.

Любой человек уже в силу своего присутствия в социальной группе, а тем более участвуя в совместном труде, оказывает влияние на многие сферы жизни коллектива , в том числе на социально- психологический климат. Люди оказывают положительное или отрицательное воздействие на самочувствие окружающих в зависимости от их социально-психологических и индивидуально-психологических свойств. К социально-психологическим свойствам личности, оказывающим положительное влияние на формирование социально-психологического климата относятся принципиальность, ответственность, дисциплинированность, активность в межличностных и межгрупповых отношениях, общительность, культура поведения, тактичность. Отрицательное влияние на климат оказывают люди непоследовательные, эгоистичные, бестактные и т. д. На самочувствие людей и через него на общий климат коллектива оказывают влияние и особенности психических процессов (интеллектуальных, эмоциональных, волевых), а также темперамента и характера членов коллектива. Кроме того, важную роль играет подготовка человека к труду, то есть его знания, умения и навыки. Высокая профессиональная компетентность человека вызывает уважение, она может служить примером для других и тем самым способствовать росту мастерства работающих с ним людей. ( Бойко В.В.и др. )

На разных этапах развития трудового коллектива наблюдается динамика модальности эмоциональности отношений. На первом этапе становления коллектива эмоциональный фактор играет главную роль (идет интенсивный процесс психологической ориентации, установление связей и позитивных взаимоотношений). На этапе же коллективообразования все большее значение приобретают когнитивные процессы, и каждая личность выступает не только как объект эмоционального общения, но и как носитель определенных личностных качеств, социальных норм и установок.

Среди факторов, влияющих на социально-психологический климат трудового коллектива, выделяют такой социально-психологический феномен, как «климатическое возмущение». «Климатическое возмущение» возникает в результате изменения условий жизнедеятельности коллектива или условий взаимодействия людей и сказывается на самочувствии коллектива в целом или отдельных его представителей. В зависимости от настроения людей выделяют «стенические» или «астенические» «климатические возмущения». Содержание, форма, длительность, эмоциональный тон «климатических возмущений» служат характеристиками его социально-психологического климата, уровня морального развития членов коллектива, уровня стрессоустойчивости людей в совместной трудовой деятельности. Преобладающий в коллективе эмоциональный настрой не остается постоянным не только на протяжении рабочего дня, но и в течение более длительного периода. К внешним эмоциогенным факторам коллективной деятельности относятся социально- экономические и бытовые особенности деятельности, технологические и социально- демографические характеристики взаимодействующих субъектов. Внешние и внутренние ( субъективные) факторы, вызывая «климатические возмущения», могут изменять социально-психологический климат в коллективе. ( Платонов Ю.П. )

По своему значению социально-психологический климат близок к понятию сплоченности коллектива, под которым понимается степень эмоциональной приемлемости, удовлетворенности отношениями между членами группы. Сплоченность коллектива складывается на основе близости представлений работников по существенным вопросам жизнедеятельности их коллектива.

Важнейшей проблемой в изучении социально- психологического климата является выявление факторов, которые его формируют. Наиболее важными факторами, определяющими уровень психологического климата производственного коллектива являются личность руководителя и система подбора и расстановки административных кадров. ( Литвинов В.Н. ) На него оказывают влияние и личностные качества руководителя, стиль и методы руководства, авторитет руководителя. ( Вичев В.В. ) , а также индивидуальные особенности членов коллектива.

Руководитель оказывает влияние практически на все факторы, определяющие социально-психологический климат. От него зависят подбор кадров, поощрение и наказание членов коллектива, продвижение их по службе, организация труда работников. Многое зависит от его стиля руководства. Выделяют несколько стилей руководства трудовым коллективом.

При бюрократическом стиле руководства содержание управления и форма оказываются оторванными друг от друга. Форма пунктуально соблюдается бюрократом, но она не соответствует ситуации. Действия такого руководителя упорядочены, но это такой порядок действий, который рассчитан на инструктивную, усредненную ситуацию, порядок превращается в самоцель. Для бюрократов характерны: установка на всеобщую организованность, установка на псевдоинициативу (представление себя новаторами), установка «флюгера» (абсолютным критерием важности и эффективности любой работы служит мнение о ней вышестоящего руководства). Таким образом, при бюрократическом стиле руководства происходит деформация коллективных целей трудовой деятельности, выступающая источником возникновения конфликтных ситуаций в трудовых коллективах.

Директивный стиль руководства основывается на жестких и односторонних требованиях, предъявляемых в форме приказов, распоряжений, указаний. Этот стиль выражается в стремлении руководителя к единовластию, единоличному принятию решений и при определенных условиях порождает тип авторитарного руководителя жесткого, бездушного и часто несправедливого.

Наиболее стрессогенным для трудового коллектива выступает автократический стиль руководства, характерными чертами которого являются деловые, краткие распоряжения руководителя, запреты без снисхождения, с угрозой, «сухой язык», неприветливый тон, субъективные похвала и порицания, непринятие в расчет эмоций. В своей деятельности руководители-автократы придерживаются следующих правил: меньше нужно требовать от себя, можно не утруждать себя разбором каких- либо дел, не вникать в их содержание, не советоваться с подчиненными, легче командовать, чем организовывать производственный и воспитательный процесс. Грубость, самодурство может быть средством защиты автократа, ибо деловые взаимоотношения неизбежно выявят его невежество, несостоятельность и как следствие болезненную нетерпимость к критике. Автократ считает, что подчиненные должны боятся его, это вызывается его властолюбием и гипертрофированным самомнением. ( Василюк Ф.Е. )

В основе возникновения конфликтных ситуаций может лежать стремление руководителя к созданию своего псевдоавторитета. Возникающие в коллективе межличностные конфликты могут преодолеваться авторитетом руководителя, признанием его права на решение возникшей конфликтной ситуации. К распоряжениям авторитетного и неавторитетного руководителя подчиненные относятся по-разному. Распоряжения неавторитетного руководителя почти всегда оборачиваются недоверием к компетентности и целесообразности принимаемых им решений, что содержит возможность возникновения конфликтных ситуаций. Поэтому некоторые руководители в своей деятельности стремятся к искусственному созданию своего авторитета. Наиболее полно виды псевдоавторитетов раскрыл А.С. Макаренко, который показал и пути их создания.

Авторитет дистанции проявляется в мнении руководителя, что чем дальше он от подчиненных, чем реже с ними видится и чем официальнее держится , тем значительнее его влияние на них.

Авторитет доброты проистекает из ложного понимания руководителем сущности чуткого отношения к подчиненным и характеризуется заниженной требовательностью к отдельному человеку или к коллективу в целом. При этом существует опасность, что чуткость, отзывчивость не сочетающиеся с высокой взыскательностью, легко могут перейти в свою противоположность.

Авторитет подкупа проявляется, когда руководитель следует правилу: «я тебе обещаю то-то, если сделаешь то-то». Но может оказаться так, что вознаграждение будет зависеть от прихоти руководителя, от его симпатий или антипатий. Это извращает смысл служебных взаимоотношений, наносит моральный ущерб не только одному человеку, но и всему коллективу. Такие действия порождают угодничество.

Авторитет резонерства связан с тем, что руководитель надоедает подчиненным бесконечными назиданиями, скучными и бессодержательными поучениями, ошибочно полагая, что это усилит его влияние на людей. Подобное руководство часто вызывает неприязнь или даже открытую аффективную реакцию подчиненных и может служить источником возникновения конфликтной ситуации. Воспитательное значение такого воздействия на подчиненного минимально.

Авторитет педантизма характеризуется склонностью руководителя к мелочной опеке, излишне жесткой регламентации деятельности подчиненных. Педантизмом чаще страдают некомпетентные руководители. Человек недостаточно компетентный в своей деятельности, придумывает искусственные критерии оценки подчиненных. Эти критерии часто не имеют ничего общего с сущностью выполняемой работы. «Проработки» подчиненных становятся правилом работы такого руководителя, считающего, что пример одного станет примером для всех.

Авторитет чванства строится на высокомерии руководителя, раздутой тщеславности, гордости за свои действительные или мнимые заслуги. Руководители, строящие свой авторитет на высокомерии, нигилировании мнения других, очень болезненно относятся к критике, которую даже высказанную в доброжелательной форме, воспринимают агрессивно.

Авторитет подавления относится к крайним способам формирования псевдоавторитета. Основное оружие такого руководителя- непрерывные угрозы применения власти, причем дисциплинарные меры понимаются как универсальное средство воздействия на подчиненных. Авторитет подавления, держащийся на страхе, порождает отрицательное отношение к решениям руководителя, лишает подчиненных уверенности и инициативы. ( Макаренко А.С. ) Таким образом, социально-психологический климат- это психологический настрой в группе или коллективе. Основные факторы психологического климата: взаимоотношения по вертикали и по горизонтали, их стиль и нормы, а затем различные составляющие производственной обстановки (организация и условия труда, система стимуляции). Характер социально-психологического климата зависит в целом от степени развитости коллектива. Существует прямая положительная связь между социально-психологическим климатом коллектива и эффективностью совместной деятельности его членов. ( Андреева Г.М.)

Социально-психологический климат – это результат совместной деятельности людей, их межличностного взаимодействия. Он проявляется в таких групповых эффектах, как настроение и мнение коллектива, индивидуальное самочувствие и оценки условий жизни и работы личности в коллективе. Эти эффекты выражаются во взаимоотношениях, связанных с процессом труда и решением общих задач коллектива. Члены коллектива как личности определяют его социальную микроструктуру, своеобразие которой обуславливается социальными и демографическими признаками (возрастом, полом, профессией, образованием, национальностью, социальным происхождением). Психологические особенности личности способствуют или мешают формированию чувства общности, то есть влияют на формирование социально- психологического климата в трудовом коллективе.

1.3. Конфликт и стратегии поведения в конфликтной ситуации

Конфликт или конфликтная ситуация является причиной возникновения стрессовых ситуаций в процессе коллективной трудовой деятельности. Существуют различные точки зрения в определении понятия конфликт и его классификации.

В отечественной психологии разработана понятийная схема описания конфликта. Схема, которая была предложена Л.А. Петровской, содержит четыре категориальных группы: структура конфликта, его динамика, функции и типология. А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым выделяются: сущность конфликта , его генезис, эволюция конфликта, классификация, структура, динамика, функции, информация в конфликте, предупреждение, разрешение конфликта, методы диагностики и исследования конфликта. ( Анцупов А.А., Шипилов А.И. )

Так, К.К. Платонов и В.Г. Казаков определяют конфликт как осознанное противоречие между общающимися личностями, которое сопровождается попытками его разрешения на фоне эмоциональных отношений. ( Платонов К.К., Казаков В.Г. )

А.А. Ершов определяет конфликт как действие противоположных, несовместимых в данной ситуации мотивов, интересов, типов поведения. ( Ершов А.А. )

Н.В. Гришина рассматривает конфликт как осознанное препятствие в достижении целей совместной деятельности, как реакцию на почве несовместимости характеров, несходства культурных основ и потребностей. ( Гришина Н.В., 1978. )

Д.П. Кайдалов и Е.И. Суименко называют конфликтом столкновение интересов, взглядов, установок, стремлений личности. ( Кайдалов Д.П., Суименко Е.И. )

А.Г. Ковалев считает, что конфликт- это явление межличностных и групповых отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения. Конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровнях. С точки зрения психического состояния противоборствующих сторон, конфликт выступает одновременно и как защитная реакция , и как ответная эмоционально окрашенная реакция. ( Ковалев А.Г. )

В основе возникновения конфликтов лежат противоречия, возникающие в процессе трудовой деятельности: противоречия поиска, когда сталкивается новаторство с консерватизмом; противоречия групповых интересов, когда отстаиваются только групповые интересы при игнорировании общих интересов; противоречия, связанные с личными, эгоистическими побуждениями, когда корысть, карьеризм подавляют все другие мотивы; противоречия несостоявшихся ожиданий; противоречия политические (антисоциальные поступки). Противоречия приводят к конфликтам только тогда, когда они затрагивают социальный статус группы или личности, материальные или духовные ценности людей, их престиж, моральное, нравственное достоинство личности. Такие противоречия не только вызывают негативную оценку, но и сопровождаются различными эмоциональными аффектами, такими как обида, гнев, презрение, возмущение, негодование, страх. Эмоции нередко толкают человека на борьбу, и в этом случае вместо противоречия возникает противоборство. Таким образом, конфликт - это противоречие, которое характеризуется противоборством конфликтующих сторон. Конфликты возникают на почве противоположности интересов, социальных установок и направленности личностей, вовлеченных в конфликт людей. ( Данькова Т.М.)

В психологии пока не сложилось общепринятого понимания сущности конфликта. Одни авторы трактуют его как столкновение, противодействие, противоречие. Другие понимают конфликт как вид общения, ситуационную несовместимость, ситуацию ненайденного выхода, тип конкурентного взаимодействия. Среди сущностных черт конфликта выделяют: наличие противоречия между субъектами, их противодействие, негативные эмоции по отношению друг к другу. ( Смирнов Г.Л. )

В первичных группах конфликты разделяются на кратковременные и затяжные. Большинство конфликтов назревает постепенно, конфликтующие стороны лишь в узком кругу выражают свои претензии. Предпринимаются попытки решить вопрос мирно, путем удовлетворения просьбы или отмены приказа. Если такой способ не вызывает позитивной реакции или наталкивается на отказ, конфликт выходит из инкубационного, скрытого периода в открытую форму, при этом каждая из сторон стремиться не только оправдать свои действия, но и привлечь к себе сторонников. Таким образом, конфликт приобретает затяжной характер.

По целям, которые отстаивают стороны, конфликты делятся на преследующие личные, групповые и общественные цели. Цели также делятся по их нравственному содержанию (ради чего затевается конфликт), по времени (близкие или отдаленные), по публичности (открытые или скрытые). ( Гришина Н.В.,1983 )

По объему конфликты делятся на глобальные (охватывают весь коллектив или большую его часть) и парциальные (между работниками или между работником и руководителем).

Конфликты делятся на позитивные (конструктивные) и негативные (деструктивные). Позитивная роль конфликтов состоит в том, что они необходимы и даже неизбежны для развития трудового коллектива ( Данькова Т.М. ). Конструктивная сторона ярче проявляется, когда конфликт по уровню достаточен для мотивации людей. Такие конфликты возникают на основе различия в целях, объективно обусловленных характером выполняемой работы. Развитие такого конфликта сопровождается более активным обменом информацией, согласованием различных позиций и желанием понять друг друга. В ходе обсуждения различий вырабатывается компромиссное решение, основанное на творческом и инновационном подходе к проблеме. Такое решение приводит к более эффективной работе в организации. Наличие у конфликта позитивных свойств нередко служит причиной того, что такого рода конфликты искусственно встраиваются в структуру организации, чтобы получить нужный положительный эффект. Сила коллектива проявляется в продуктивном разрешении противоречий на пути сплочения и успешного достижения творческих и созидательных целей. ( Выханский О.С., Наумов А.И. )

Разрушительные последствия конфликта возникают тогда, когда конфликт либо очень мал, либо очень силен. Когда конфликт мал, то чаще всего он остается незамеченным и не находит адекватного разрешения. Различия кажутся очень незначительными, чтобы побудить участников провести необходимые изменения. Однако они остаются и не могут не влиять на эффективность общей работы. Конфликт, достигший сильного состояния, сопровождается развитием у его участников стресса, что ведет к снижению морали и сплоченности. Разрушаются коммуникационные сети, решения принимаются в условиях сокрытия или искажения информации и не обладают достаточной мотивирующей силой. ( Выханский О.С., Наумов А.И. ) В то же время, по мнению, Т.М. Даньковой, существует определенный минимум конфликтности, который способствует поддержанию в группе определенного тонуса социальной активности.

С точки зрения причин конфликтной ситуации выделяется три типа конфликтов.

1. Конфликт целей. Ситуация характеризуется тем, что участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.

2. Конфликт взглядов, когда участвующие стороны расходятся во взглядах, идеях и мыслях по решаемой проблеме.

3. Конфликт чувств, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия. ( Выханский О.С., Наумов А.И. )

Причины возникновения конфликтных ситуаций в первичном трудовом коллективе могут быть весьма разнообразны. К ним относятся:

1. Недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство форм его стимуляции.

2. Неправильные действия руководителя из-за отсутствия у него опыта ( неумение распределить задание, неправильное использование системы стимулирования труда, неумение понять психологию подчиненного).

3. Недостатки стиля работы и неправильное поведение руководителя, столкновение со стереотипами, утвердившимися в сознании подчиненных под влиянием стиля работы прежних руководителей.

4. Расхождение мнений работников в оценке явлений производственной жизни.

5. Нарушение внутригрупповых норм поведения, распад коллектива на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями работников (например, «старожилами» и «новичками», выделение «незаменимых»).

6. Противоречия интересов людей, их функций в трудовой деятельности.

7. Несовместимость в силу личностных, социально-демографических (пол, возраст, социальное происхождение) различий. Личностные конфликты учащаются в однородных по полу коллективах, они в итоге затрагивают деловую сферу отношений сотрудников и перерастают в деловые конфликты, не способствуя развитию трудового коллектива

8. Личностные характеристики отдельных людей- специфические особенности поведения, отношения к труду и коллективу, черты характера. ( Гришина Н.В., 1990 )

К психологическим особенностям трудового коллектива, также оказывающим влияние на вероятность возникновения в нем конфликтов относится общий характер отношений сложившихся в нем. Сложная система деловых и личных отношений может быть охарактеризована с точки зрения взаимной доброжелательности, направленности на сотрудничество, готовности членов коллектива к совместному мирному урегулированию возникших проблем. Отмечается тенденция к иррадиации складывающихся в коллективе традиций общения, проявляющаяся в том, что склонность руководителя к конфликтному поведению, внесения им компонента напряженности в отношения с подчиненными, оказывает отрицательное воздействие и на их отношения между собой. Напротив, умение руководителя не только не обострить сложные ситуации, но и снять напряженность, перевести зарождающиеся конфликты в русло конструктивного делового обсуждения, способствует развитию подобного же стиля и в отношениях между рядовыми членами коллектива. Таким образом, общий стиль отношений в коллективе может стать в благоприятном климате гарантией против возникновения излишней конфликтности, а при неблагоприятной атмосфере- предрасполагать к перерастанию возникающих в группе трудностей и напряженных ситуаций в конфликты. ( Теоретические и методологические проблемы социальной психологии.)

Эволюция конфликта, по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову, имеет девять видов: макроэволюция, межвидовая, внутривидовая у животных, в онтогенезе у животных, в антропогенезе, общественно-историческая, эволюция конфликтов в ХХ веке, в онтогенезе человека, эволюция конкретных конфликтов. ( Анцупов А.Я., Шипилов А.И.)

К структурным компонентам конфликта относят объект и предмет конфликта, личности оппонентов, ситуацию в стране, регионе, месте жительства, условия работы и жизни человека, обстановку социального взаимодействия, а также потребности, интересы, цели оппонентов и конфликтное взаимодействие ( приемы и способы воздействия друг на друга ).

В динамике конфликтов выделяют следующие этапы: возникновение объективной межконфликтной ситуации, ее осознание как конфликтной, инцидент или собственно конфликт, разрешение конфликта, послеконфликтная ситуация.

Функции конфликта делят на конструктивные и деструктивные. В групповых отношениях конструктивная функция конфликта проявляется в способствовании предотвращения застоя, служит источником нововведений, развития ( появление новых целей, норм, ценностей ). Конфликт, обнаруживая и устраняя объективные противоречия, существующие между членами коллектива, способствует стабилизации группы. Деструктивная функция конфликта на уровне группы проявляется в нарушении системы коммуникаций, взаимосвязей, ослаблении ценностно-ориентационного единства, снижении групповой сплоченности и понижении в итоге эффективности функционирования группы в целом. Обычно конфликт несет в себе как конструктивные, так и деструктивные стороны, по мере развития конфликта функциональность его может меняться. Оценивают конфликт по преобладанию той или иной функции. ( Петровская Л.А. )

Информация в конфликте представлена информационными моделями конфликтной ситуации, информационным обменом оппонентов и информационной средой, в котором протекает конфликт. ( Анцупов А.Я., Шипилов А.И. )

Предупреждение конфликтов - это создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами. ( Скотт Д.Г. )

Разрешение конфликтов в группе предполагает умение руководителей разрешать конфликты между подчиненными. При разрешении конфликтов также важное значение имеет коллективное реагирование, которое зависит во многом от того, к какому социально- психологическому типу относится тот или иной член группы. В.М. Шепелем была предложена типология членов трудового коллектива, в основе которой рассматриваются качества личности работника, проявляющиеся в его отношении к целям совместной коллективной деятельности. «Коллективисты» тяготеют к коллективным действиям, всегда поддерживают общественные начинания, живут заботами коллектива, стремятся активно взаимодействовать со своими коллегами. «Индивидуалисты» тяготеют к индивидуальной работе, самостоятельно выполняют задания, индифферентно относятся к делам коллектива. «Претензионисты» активно участвуют в общих мероприятиях, самостоятельны и настойчивы в достижении целей, но обладают повышенным тщеславием, обидчивы, любят находится в центре внимания, обладают определенными претензиями к лидерству в коллективе. «Конформисты» несамостоятельны в оценках проблем коллективной деятельности, ориентируются на отношение к этим проблемам руководителя, лидеров или большинства. Они склонны придерживаться распространенного в коллективе мнения на те или иные события, быстро приспосабливаются к неудобствам и имеющимся условиям, предпочитают действовать как большинство. «Пассивные» отличаются низким уровнем волевой подготовки. У них часто бывают хорошие порывы, стремление активно участвовать в коллективных делах, но им не хватает силы воли. Занимают обычно выжидательную позицию, достаточно равнодушны как к успехам, так и к неудачам коллектива. Эта типология несколько условна, так как границы между группами довольно относительны. ( Шепель В.М., 1986 )

К методам диагностики и исследования конфликтов относятся практически все методы диагностики, но чаще всего- лабораторные эксперименты, ретроспективные и бланковые методики и тесты.

Выделяют пять уровней конфликтов в организации: внутри личности, между личностями, внутри группы, между группами, внутри организации. Эти уровни тесно связаны между собой. Например, внутриличностный конфликт может заставить индивида действовать агрессивно по отношению к другим и вызвать тем самым межличностный конфликт.

Внутриличностный конфликт случается внутри индивида и часто является конфликтом целей или конфликтом взглядов. Конфликтом целей он становится тогда, когда индивид выбирает и пытается достигнуть взаимоисключающих целей. Внутриличностный конфликт становится конфликтом взглядов, когда индивид признает несостоятельность своих мыслей, расположений, ценностей или своего поведения в целом.

Межличностный конфликт вовлекает двух или более индивидов, если они воспринимают себя как находящихся в оппозиции друг к другу с позиций целей, расположений, ценностей или поведения.

Внутригрупповой конфликт является не просто суммой межличностных конфликтов, а столкновением между частями или всеми членами группы, влияющим на групповую динамику и результаты работы группы в целом. Производственные, социальные и эмоциональные процессы внутри группы влияют на появление причин и путей разрешения внутригрупповых конфликтов. Часто внутригрупповой конфликт возникает в результате изменения баланса сил в группе: смена руководства, появление неформального лидера, развитие групповщины.

Межгрупповой конфликт представляет собой противостояние или столкновение двух или более групп в организации. Такое противостояние может носить профессионально- производственную, социальную или эмоциональную основы. Обычно такие конфликты носят интенсивный характер и при неправильном управлении ими не дают ни одной из групп выигрыша. Переход межгруппового конфликта в эмоциональную стадию разрушающе действует не только на вовлеченные в него группы, но и на организацию в целом и на каждого индивидуального участника в отдельности. Развитие внутригруппового конфликта приводит к внутри организационному конфликту.

Внутриорганизационный конфликт возникает в связи с противостоянием, возникающим на почве того, как были спроектированы отдельные работы или организация в целом или на почве того, как формально распределена власть в организации. Выделяют четыре разновидности этого конфликта: вертикальный - это конфликт между уровнями управления в организации. Его возникновение и разрешение обусловлено теми сторонами жизни организации, которые влияют на вертикальные связи в организационной структуре: цели, власть, коммуникации, культура. Горизонтальный конфликт вовлекает равные по статусу части организации и чаще всего выступает как конфликт целей. Развитие горизонтальных связей в структуре организации во многом помогает его разрешению. Линейно-функциональный конфликт чаще носит сознательный или чувственный характер. Его разрешение связано с улучшением отношений руководством и специалистами. Ролевой конфликт возникает тогда, когда индивид, выполняющий определенную роль, получает неадекватное его роли задание. ( Выханский О.С., Наумов А.И. )

Существуют пять основных стратегий разрешения конфликта. В основу их положена система, называемая методом Томаса - Килменна. Метод был разработан К.У. Томасом и Р.Х. Килменном в 1972 году. Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой член коллектива хочет удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Если представить это в графической форме, то получится сетка Томаса - Килменна, позволяющая определить место и название для каждого из пяти основных стратегий разрешения конфликта. (рис. 1)

РАЗРЕШЕНИЕ

КОНФЛИКТА СИЛОЙ

(выигрыш - проигрыш)

1

РАЗРЕШЕНИЕ

КОНФЛИКТА ЧЕРЕЗ СОТРУДНИЧЕСТВО

(выигрыш - выигрыш)

2

УХОД ОТ КОНФЛИКТА

(проигрыш - проигрыш)

3

ВОЙТИ В ПОЛОЖЕНИЕ С ДРУГОЙ СТОРОНЫ

(невыигрыш - выигрыш)

4

РАЗРЕШЕНИЕ

КОНФЛИКТА ЧЕРЕЗ

КОМПРОМИСС

(непроигрыш – невыигрыш)

5

Высокий

Интерес к себе

Низкий

Стиль уклонения, предполагающий уход из конфликта, связан с отсутствием личной настойчивости и желания кооперироваться с другими по его разрешению. Обычно в этом случае человек пытается стоять в стороне от конфликта, стремится стать нейтральным. Этот стиль используется когда проблема не так важна, когда человек не хочет тратить силы на ее решение, когда человек чувствует себя неправым или когда другой человек обладает большей властью. Использование такого стиля может означать решение индивида дать конфликту возможность развиваться. Данный стиль также может быть связан с неприятием напряженности и расстройства. В отдельных случаях попытка избежать конфликта может снизить его интенсивность. Однако игнорирование несогласия может вызвать еще большее недовольство. При таком подходе к конфликту проигрывают обе стороны. ( Выханский О.С., Наумов А.И.)

Стиль конкуренции или разрешения конфликта силой характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в устранении конфликта, однако, без учета позиций другой стороны. Это стиль типа «выигрыш-проигрыш». Для применения данного стиля необходимо обладать властью или физическими преимуществами. Такой стиль может в отдельных случаях помочь в достижении индивидуальных целей. Он требует от человека использования волевых качеств. Однако у окружающих складывается неблагоприятное впечатление об индивиде, использующем этот стиль.

Стиль сотрудничества отличается как высокой степенью личной вовлеченности в него, так и сильным желанием объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. При таком подходе выигрывает каждая из сторон. Люди, использующие данный стиль, обычно обладают следующими характеристиками:

-они рассматривают конфликт как нормальное событие, помогающее и даже если им правильно управлять, ведущее к более творческому решению;

-при этом они проявляют доверие и откровенность в отношении других;

-они признают, что при таком взаимоудовлетворяющем исходе конфликта, все его участники как бы берут на себя обязательство в рамках общего решения;

-они считают, что каждый участник конфликта имеет равные права в его разрешении и точка зрения каждого имеет право на существование;

-они полагают, что никто не должен быть принесен в жертву в интересах всех.

Часто такие индивиды считаются динамичными натурами, о которых у других складывается благоприятное мнение.

Стиль приспособления, побуждающий войти в положение другой стороны, представляет собой поведение, в основе которого лежит стремление кооперироваться с другими, но без внесения в эту кооперацию своего сильного интереса. Этот стиль носит типа «невыигрыш-выигрыш» носит оттенок альтруизма. Данный стиль может выражать долгосрочную стратегию в целях развития у других ориентации на кооперацию по разрешению межличностного конфликта. Данный стиль помогает в стремлении реализовать желания других. Обладатели такого стиля в целом оцениваются окружающими положительно, однако воспринимаются другими как слабые натуры, легко поддающиеся чужому влиянию.

Стиль компромисса заключается в таком поведении входе разрешения межличностного конфликта, которое умеренно учитывает интересы каждой из сторон. Реализация данного стиля связана с проведением переговоров, в ходе которых каждая из сторон идет на определенные уступки. Компромисс широко используется в разрешении конфликта и те кто его использует, оцениваются окружающими в целом благоприятно. Это стиль типа «непроигрыш-невыигрыш». Во многих ситуациях стиль компромисса позволяет достичь быстрого разрешения конфликта, особенно в случаях, когда одна из сторон имеет явные преимущества.

Анализ полученных Горяниной В.А. данных показал, что подавляющая и избирательная стратегии, дополняя друг друга, затрудняют возникновение совместного пространства взаимодействия, вызывают негативные переживания, неприязнь, недоверие, неуверенность, разочарование, взаимные негативные оценки, отчуждение, конфликты во взаимоотношениях. При этом подавляющая и избегательная стратегии сопряжены с депривацией потребности в признании, негативным отношением личности к себе и другим. Человек, склонный к использованию подавляющей и избегательной стратегий переживает внутренний конфликт между желанием быть самим собой, открыто выразить свои чувства и желания, с одной стороны, и стремлением соответствовать одобряемому авторитетами образу жизни, идеям, эталонам, с другой. Этот конфликт сопровождается депривацией потребности в свободе. Этому конфликту сопутствуют противоречивые установки, раздвоенность, неуверенность в себе, слабость, беспомощность, неспособность отстоять свое мнение и оказывать влияние на других; переживания эмоциональных состояний грусти, тоски, интенсивной тревоги, страха, боли, гнева, которые обнаруживаются в невербальном поведении и высказываниях. ( Горянина В.А. )

Таким образом, конфликт в трудовом коллективе - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений. Для разрешения конфликтов члены коллектива пользуются определенными стратегиями поведения, а именно стратегией конкуренции, приспособления, избегания, компромисса и сотрудничества.

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ ЧЛЕНОВ ПЕРВИЧНОГО ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА

2.1. Формирование выборки и описание этапов исследования

Исследование социально-психологического климата в первичном трудовом коллективе проводилось в два этапа. На первом этапе путем включенного наблюдения в естественных условиях была выявлена напряженность социально-психологического климата, преобладание отрицательных эмоций в общении между членами коллектива.

На втором этапе был применен метод тестирования, в рамках которого применялись две методики: диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса и диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна.

Исследование проводилось в первичном трудовом коллективе больницы, состоящем из 14 человек, из них 9 женщин и 5 мужчины.

Возрастной состав членов коллектива: от 29 до 65 лет.

Образование: среднее специальное и высшее.

Профессии: операционные медицинские сестры и врачи.

Выборка была ограничена социальным заказом. (табл. 1)

**Описание выборки**

**Табл. 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **пол** | **Возраст** | **должность** | **Образование** |
| **1** | жен | 29 | опер. сестра | Среднее |
| **2** | муж | 65 | врач | Высшее |
| **3** | жен | 35 | опер. сестра | Среднее |
| **4** | жен | 60 | анестезистка | Среднее |
| **5** | жен | 60 | ст. мед. сестра | Среднее |
| **6** | жен | 51 | опер. сестра | Среднее |
| **7** | жен | 50 | опер. сестра | Среднее |
| **8** | жен | 41 | опер. сестра | Среднее |
| **9** | муж | 38 | врач | Высшее |
| **10** | муж | 43 | врач | Высшее |
| **11** | муж | 35 | врач | Высшее |
| **12** | муж | 41 | врач | Высшее |
| **13** | жен | 30 | опер.сестра | Среднее |
| **14** | жен | 52 | опер. сестра | Среднее |

2.2.Описание используемых методов и методик

Для проверки выдвинутых гипотез были применены: метод наблюдения (включенное наблюдение в естественных условиях), а также метод тестирования. В рамках метода тестирования были применены две методики: методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса и методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна.

1. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению.

В нашей стране тест адаптирован Гришиной Н.В. для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению. В своем подходе к изучению конфликтных явлений К.Томас делал акцент не только на разрешение конфликтов, а на управление ими. В соответствии с этим, К.Томас считает нужным сконцентрировать внимание на том, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными, каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас применяет двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы урегулирования конфликтов: конкуренции (соревнования), приспособления, компромисс, избегание, сотрудничество.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов двенадцатью суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных ситуациях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

2. Методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна.

Методика диагностики самооценки мотивации одобрения используется для оценки правдивости высказываний испытуемых. Чем выше итоговый показатель «мотивация одобрения» по шкале получают респонденты, тем выше у них готовность представить себя перед другими как полностью соответствующего социальным нормам. Низкие показатели могут свидетельствовать как о непринятии традиционных норм, так и об излишней требовательности к себе. ( Практическая психодиагностика. Методики и тесты. )

* 1. Обработка и интерпретация полученных данных

В результате проведенного наблюдения было установлено, что социально-психологический климат в данном первичном трудовом коллективе напряженный. Персонал среднего звена считает, что делает некоторые виды работ, которые не входят в их функциональные обязанности, но недовольство этим проявляют только в своем кругу. Обращаться в вышестоящие инстанции считают неперспективным, бесполезным. Отсюда зреет недовольство, которое накапливается и периодически выплескивается друг на друга.

Для изучения стратегии поведения, которые используют члены данного первичного трудового коллектива, был применен тест описания поведения К. Томаса. В результате было установлено, что респонденты используют в своей деятельности практически все стратегии поведения. Но наибольшее количество баллов у большинства респондентов (10 из 14) приходится на тактику избегания, ухода от конфликта, у двух респондентов преобладает тактика приспособления, и по одному тактика компромисса и сотрудничества. Наименьшее количество баллов набрала тактика соперничества. (табл. 2)

**Результаты диагностики по методике Томаса**

**Табл. 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № испытуемого | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
|  | 0 | 5 | 8 | 8 | 9 |
|  | 1 | 7 | 8 | 9 | 5 |
|  | 5 | 1 | 7 | 11 | 6 |
|  | 4 | 6 | 6 | 10 | 4 |
|  | 1 | 7 | 4 | 10 | 8 |
|  | 2 | 6 | 9 | 9 | 4 |
|  | 5 | 7 | 5 | 8 | 5 |
|  | 5 | 1 | 9 | 10 | 5 |
|  | 1 | 6 | 6 | 10 | 7 |
|  | 2 | 4 | 8 | 11 | 5 |
|  | 4 | 6 | 5 | 12 | 3 |
|  | 3 | 10 | 4 | 8 | 5 |
|  | 6 | 7 | 8 | 6 | 3 |
|  | 4 | 6 | 4 | 6 | 10 |

Полученные данные позволили предположить, что использование тактики избегания может быть вызвано потребностью в признании, стремлением соответствовать одобряемому авторитетом образцу поведения. В связи с этим респондентам был предложен тест Д. Марлоу и Д. Крауна «Диагностики самооценки мотивации одобрения» (см. Приложение).

Результаты этого теста показали, что у 9-ти человек высокие показатели (от 13 до 18 баллов), у одного (10 баллов ), у 3-х человек (9 баллов), у 1-го (8 баллов). (табл. 3) Это говорит о довольно высокой потребности в одобрении у большинства респондентов.

**Результаты диагностики по методике Марлоу и Крауна**

**Табл. 3**

|  |  |
| --- | --- |
| № испытуемого | Мотивация одобрения (баллы) |
|  | 10 |
|  | 14 |
|  | 13 |
|  | 14 |
|  | 16 |
|  | 18 |
|  | 9 |
|  | 14 |
|  | 13 |
|  | 15 |
|  | 16 |
|  | 9 |
|  | 9 |
|  | 8 |

Полученные данные позволили выдвинуть экспериментальную гипотезу: между выбором индивидами стратегии избегания и их стремлением к одобрению есть / нет взаимосвязи.

Для подтверждения одной из гипотез вычисляем коэффициент корреляции Спирмена по формуле:

, где d – квадрат разности между рангами,

N – количество испытуемых,

Та и Тb – поправки на одинаковые ранги.



, где а и b –объем каждой группы одинаковых рангов.

**Анализ ранговой корреляции по Спирмену стратегии избегания и стремления к одобрению**

**Табл. 4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Стратегия избегания, баллы | Стремление к одобрению, баллы | Ранги по стратегии избегания | Ранги по стремлению к одобрению | Разность рангов, d | d2 |
|  | 8 | 10 | 4 | 5 | 1 | 1 |
|  | 9 | 14 | 6,5 | 9 | 2,5 | 6,25 |
|  | 11 | 13 | 12,5 | 6,5 | -6 | 36 |
|  | 10 | 14 | 9,5 | 9 | -0,5 | 0,25 |
|  | 10 | 16 | 9,5 | 12,5 | 3 | 9 |
|  | 9 | 18 | 6,5 | 14 | 7,5 | 56,25 |
|  | 8 | 9 | 4 | 3 | -1 | 1 |
|  | 10 | 14 | 9,5 | 9 | -0,5 | 0,25 |
|  | 10 | 13 | 9,5 | 6,5 | -3 | 9 |
|  | 11 | 15 | 12,5 | 11 | -1,5 | 2,25 |
|  | 12 | 16 | 14 | 12,5 | -1,5 | 2,25 |
|  | 8 | 9 | 4 | 3 | -1 | 1 |
|  | 6 | 9 | 1,5 | 3 | 1,5 | 2,25 |
|  | 6 | 8 | 1,5 | 1 | -0,5 | 0,25 |









По таблице критических значений коэффициента корреляции рангов находим r критическое для N= 14, который равен 0,54, при p≤ 0,05 и 0,68, при p≤ 0,01 где p – показатель вероятности ошибки.

Таким образом, значение r полученное в исследовании попадает в зону значимости, при p ≤ 0,01 и получает подтверждение гипотеза о том, что между выбором индивидом стратегии избегания и стремлением к одобрению имеется корреляция.

По итогам экспериментального исследования можно сказать, что высокая потребность в одобрении у членов данного коллектива ведет к формированию у них избегательной тактики поведения в конфликтной ситуации, что в свою очередь ведет к накоплению негативных эмоций, взаимных негативных оценок, неспособности отстоять свое мнение, что отражается на социально психологическом климате коллектива.

Таким образом, подтверждается гипотеза о том, что стратегия поведения индивидов влияет на социально-психологический климат первичного трудового коллектива.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе был проведен теоретический анализ понятий первичного трудового коллектива, социально-психологического климата коллектива, конфликта.

Первичный трудовой коллектив - это малая группа людей, объединенных общей целью в общении и совместной деятельности, находящихся в непосредственном контакте друг с другом.

Социально-психологический климат - это психологический настрой в группе, который отражает характер взаимоотношений между людьми, преобладающий тон общественного настроения, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в данном коллективе.

Конфликт - это осознанное столкновение людей, несовпадения их потребностей, целей, типов поведения, отношений, установок.

Существуют пять типов стратегий поведения индивидов в конфликтной ситуации: сотрудничества, соперничества, избегания, компромисса, приспособления.

Было проведено экспериментальное исследование, включавшее наблюдение за поведением членов первичного трудового коллектива, диагностику стратегий поведения в конфликтной ситуации членов первичного трудового коллектива по методике К. Томаса, измерение мотивации к одобрению членов коллектива с помощью методики Д. Марлоу и Д. Крауна. Наблюдение обнаружило напряженность и преобладание негативных эмоций в отношениях в коллективе. Тестирование выявило, что преобладающей стратегией поведения в конфликтной ситуации в коллективе является избегание и что большинству членов коллектива свойствен высокий уровень потребности в одобрении.

В результате проведенного корреляционного анализа была обнаружена взаимосвязь между выбором стратегии избегания и мотивацией к социально одобряемому поведению. Высокая мотивация на социальное одобрение вызывает выбор в качестве ведущей стратегии поведения в конфликте избегание, не позволяющей конструктивно разрешать конфликты. Это, в итоге, ведет к накоплению и росту напряженности и негативных эмоций в отношениях, формированию неблагоприятного социально-психологического климата.

Таким образом, гипотеза о наличии связи между стратегиями поведения индивидов в конфликте и социально-психологическим климатом коллектива нашла свое подтверждение.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М., Социальная психология. - М., 1980.

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для ВУЗов. - М.: ЮНИТИ, 1999.

3.Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность.-М.: Мысль, 1983. - 207 с.

4. Василюк Ф.Е., Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций).-М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.

5. Вичев В.В., Мораль и социальная психика.-М., 1978.

6. Выханский О.С., Наумов А.И., Менеджмент.- М., Гардарика, 1996.

7. Гришина Н.В., Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов.Автореферат канд. дисс.- Л., 1978.

8. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе.// Социально-психологические проблемы производственного коллектива / Под ред. Шороховой Е.В.- М., 1983.

9. Гришина Н.В., Я и другие: Общение в трудовом коллективе. -Лениздат, 1990.-171с.

10. Данькова Т.М., Некоторые аспекты производственных конфликтов на промышленных предприятиях / Материалы IV Всесоюзного съезда психологов.- Тбилиси, 1971.

11. Донцов А.И., Психология коллектива.-М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984 .

12. Ершов А.А., Личность и коллектив: Межличностные конфликты в коллективе, их разрешение. - Л., 1976 .

13. Кайдалов Д.П., Суименко Е.И., Единоначалие и коллегиальность.-М., 1979 .

14. Ковалев А.Г., Коллектив и социально-психологические проблемы руководства.- М.,Политиздат, 1975, 271с.

15. Коллектив.Личность.Общение.: Словарь социально-психологических понятий./ Под ред. Е.С. Кузьмина и В.Е. Семенова.- Л.: Лениздат, 1987.- 143 с.

16. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М., Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991.- 152с.

17. Кузьмин Е.С. Основы социальной психологии. - Л., 1967 г.

18. Литвинов В.Н., Психологический климат и экономические показатели. Социальные проблемы труда и образования. / Материалы научной конференции, вып.2 – Рига, 1969.

19. Макаренко А.С., Полное собрание сочинений: В 7 т.- М., 1956 г.

20. Парыгин Б.Д., Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения. / Под ред. В.А. Ядова.- Л., Изд-во « Наука».

21. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта: теоретические и методологические проблемы социальной психологии / Под ред. Г.М. Андреевой, Н.Н.Богомоловой.-М., Изд-во Мос. ун-та, 1977 .

22. Платонов К.К., Казаков В.Г., Развитие системы понятий теории психологического климата в советской психологии // Социально-психологический климат коллектива / Под ред. Е.В. Шороховой и О.И. Зотовой, - М., 1979.

23. Платонов Ю.П., Психология коллективной деятельности: Теоретико-методологический аспект. - Л.: Изд-во Лен. ун-та, 1990.-181 с.

24. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие.- Самара: Изд-во « БАХРАК-М», 2001.

25. Руденский Е.В., Социальная психология: Курс лекций.- М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997.

26. Скотт Д.Г., Конфликты пути их преодоления / Внешторгиздат,-Киев, 1991.-191 с.

27. Смирнов Г.Л., Советский человек. Формирование социалистического типа личности. - М., 1973.

28. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии / Под ред. Г.М.Андреевой, Н.Н. Богомоловой.- М.,: Изд-во Мос. ун-та, 1977.

29. Шакуров Р.Х., Социально-психологические проблемы руководства педагогическим коллективом. -М., 1982.

30. Шепель В.М. Социологические и психолого-педагогические основы хозяйственного руководства химическими предприятиями.- М., 1974.

31. Шепель В.М. Управленческая психология. - М., 1986.

32. Горянина В.А. Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия // Психологический журнал, т. 18, № 6, 1997.

ПРИЛОЖЕНИЕ

# Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

1. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов дру­гого и моих собственных.

1. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

1. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интере­сами ради интересов другого человека.

1. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стара­юсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполез­ной напряженности.

1. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятнос­тей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

1. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

1. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

1. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за ка­ких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

1. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

1. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным обра­зом сохранить наши отношения.

1. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также вдет мне навстречу.

1. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

1. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спра­шиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преиму­щества моих взглядов.

1. А. Я стараюсь успокоить другого и главным обра­зом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избе­жать напряженности.

1. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

1. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать беспо­лезной напряженности.

1. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

1. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

1. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

1. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению про­блемы.

1. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

1. **А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетво­рить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

1. А. Если позиция другого кажется ему очень важ­ной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компро­миссу.

1. **А. Я** пытаюсь показать другому логику и преиму­щества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть вниматель­ным к желаниям другого.

1. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетво­рить желания каждого из нас.

1. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

1. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

1. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

1. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном воп­росе, чтобы мы совместно с другим зинтересован­ным человеком могли добиться успеха.

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

КЛЮЧ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
|  |  |  |  | А | Б |
|  |  | Б | А |  |  |
|  | А |  |  |  | Б |
|  |  |  | A |  | Б |
|  |  | А |  | Б |  |
|  | Б |  |  | А |  |
|  |  |  | Б | А |  |
|  | А | Б |  |  |  |
|  | Б |  |  | А |  |
|  | А |  | Б |  |  |
|  |  | А |  |  | Б |
|  |  |  | Б | А |  |
|  | Б |  | А |  |  |
|  | Б | А |  |  |  |
|  |  |  |  | Б | А |
|  |  |  |  | Б | А |
|  | А |  |  | Б |  |
|  |  |  | Б |  | А |
|  |  | А |  | Б |  |
|  |  | А | Б |  |  |
|  |  | Б |  |  | А |
|  | Б |  | А |  |  |
|  |  | А |  | Б |  |
|  |  |  | Б |  | А |
|  | А |  |  |  | Б |
|  |  | Б | А |  |  |
|  |  |  |  | А | Б |
|  | А | Б |  |  |  |
|  |  |  | А | Б |  |
|  |  | Б |  |  | А |

Тест возможно использовать в групповом варианте, как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени - не более 15-20 мин.

**Методика диагностики самооценки мотивации одобрения (шкала лживости)**

## Д. Марлоу и Д. Крауна

Для оценки правдивости высказываний испытуемых в опросники нередко включают так называемые шкалы лживости или шкалы стремления к одобрению. Ниже при­водится один из вариантов такой шкалы, разработанной Д. Марлоу и Д. Крауном.

Инструкция: «Внимательно прочитайте каждое из при­веденных ниже суждений. Если Вы считаете, что оно вер­но и соответствует особенностям Вашего поведения, то на­пишите «да», если же оно неверно, то — «нет»».

1. Я внимательно читаю каждую книгу, прежде чем вернуть ее в библиотеку.

2. Я не испытываю колебаний, когда кому-нибудь нуж­но помочь в беде.

3. Я всегда внимательно слежу затем, как я одет.

4. Дома я веду себя за столом так же, как в столовой.

5. Я никогда ни к кому не испытывал антипатии.

6. Был случай, когда я бросил что-то делать, потому что не был уверен в своих силах.

7. Иногда я люблю позлословить об отсутствующих.

8. Я всегда внимательно слушаю собеседника, кто бы он ни был.

9. Был случай, когда я придумал вескую причину, что-бы оправдаться.

10. Случалось, я пользовался оплошностью человека.

11. Я всегда охотно признаю свои ошибки.

12. Иногда вместо того, чтобы простить человека, я ста-раюсь отплатить ему тем же.

13. Были случаи, когда я настаивал на том, чтобы де­лали по-моему.

14. У меня не возникает внутреннего протеста, когда меня просят оказать услугу.

15. У меня никогда не возникает досады, когда выска-зывают мнение, противоположное моему.

16. Перед длительной поездкой я всегда тщательно про-думываю, что взять с собой.

17. Были случаи, когда я завидовал удаче других.

18. Иногда меня раздражают люди, которые обраща­ются ко мне с вопросами.

19. Когда у людей неприятности, я иногда думаю, что они получили по заслугам.

20. Я никогда с улыбкой не говорил неприятных вещей.

Ключ для обработки результатов опроса: ответы «Да» - на вопросы 1, 2. 3, 4, 5, 8, 11, 14, 15, 16, 20. «Нет» - на вопросы б, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, 19.

Общий итоговый показатель «мотивации одобрения» по шкале получают суммированием всех «работающих» во­просов. Чем выше итоговый показатель, тем выше моти­вация одобрения и тем, следовательно, выше готовность человека представить себя перед другими как полностью соответствующего социальным нормам. Низкие показате­ли могут свидетельствовать как о непринятии традицион-ных норм, так и об излишней требовательности к себе.