**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РФ**

**БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

СОЦИАЛЬНО ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**кафедра практической психологии**

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**Я–КОНЦЕПЦИЯ И СТИЛИ**

**ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ**

Выполнил студент социально-психологического факультета 1152 группы Будилов Е.В.

Научный руководитель профессор, доктор психологических наук

Подымов Н.А.

Белгород 2000 г.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 3–5 |
|  | Глава 1. Теоретические основы изучения “Я-концепции” в юношеском возрасте и стили поведения в конфликтных ситуациях |  |
|  | 1.1 Проблема самосознания | 6–11 |
|  | 1.2 Понятие о конфликте: сущность, виды, функции. | 12–20 |
|  | 1.3 Стили поведения в конфликтах | 21–32 |
|  | 1.4 Характеристика юношеского возраста | 33–35 |
|  | Глава 2. Экспериментальное исследование связи “Я-концепции” старшеклассников и стилей поведения в конфликтных ситуациях |  |
|  | 2.1 Организация и методы исследования | 36–41 |
|  | 2.2 Анализ результатов | 42–50 |
|  | 2.3 Методические рекомендации | 51–54 |
|  | Заключение | 55–56 |
|  | Литература | 57–59 |
|  | Приложения | 60–67 |

ВВЕДЕНИЕ

Юность – определенный этап созревания и развития человека между детством и взрослостью. Психологическое содержание этого этапа связано с развитием самосознания, формирования мировоззрения, решением задач профессионального самоопределения и вступлением во взрослую жизнь.

Важнейшую роль в формировании целостной личности играет “Я–концепция”. Это относительно устойчивая, в большей или меньшей степени осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе.

Каждый человек имеет широкий спектр самопредставлений, то есть то, что мы думаем о себе сейчас, как мы представляем себя в будущем и как видим себя в прошлом. Для юношеского возраста характерной особенностью является устремленность в будущее.

Как “Я–концепция” влияет на социализацию, так и социальное окружение, в свою очередь, содействует формированию “Я–концепцию” индивида.

Восприятие юноши другими (родителями, сверстниками и т.д.), самоанализ (анализ личных достоинств и недостатков), социальные ценности, ожидание, идеалы, опыт социального поведения (в том числе и в конфликтных ситуациях) влияют на формирование “Я–концепции”.

Проблеме самосознания уделялось значительное внимание, ей посвящен целый ряд теоретических и экспериментальных исследований такими ученными, как, И.И. Чеснокова, И.С. Кон, Л.И. Божович, С.Л. Рубинштейн, А.Г. Спиркин.

Все вышеизложенное обуславливает актуальность изучения особенностей и видов конфликтных ситуаций, стилей поведения в них, а так же их возможное влияние на формирование “Я–концепции” в юношеском возрасте.

Изучение теоретического материала позволило нам сформулировать **проблему**: влияет ли “Я-концепция” на стиль поведения в конфликтной ситуации и социальный статус старшеклассника. Решение проблемы и составило **цель** нашей работы: изучить влияние “Я–концепции” на стиль поведения в конфликтной ситуации и социальный статус старшеклассников.

**Объектом** нашего исследования является самосознание в старшем школьном возрасте.

**Предмет** исследования – связь особенностей “Я-концепции” в старшем школьном возрасте со стилем поведения в конфликтной ситуации.

Анализ литературы позволил нам выдвинуть **гипотезу**, заключающуюся в том, что в старшем школьном возрасте выбор стиля поведения в конфликтных ситуациях связан с особенностями “Я-концепции”.

Цель и гипотеза исследования определили его основные **задачи**:

1. провести теоретический анализ литературы по данной проблеме;
2. изучить “Я–концепцию” учащихся в юношеском возрасте;
3. изучить стили поведения в конфликтных ситуациях;
4. изучить связь между особенностями “Я-концепции” и стилем поведения в конфликтной ситуации;
5. разработать методические рекомендации старшеклассникам по умению регулировать конфликтные ситуации.

Все выше изложенное обусловило применение в данном исследовании следующих взаимопроверяющих, взаимодополняющих **методов**:

* метод наблюдения;
* метод беседы;
* экспериментальные методы;
* метод обобщения независимых характеристик;
* метод анализа и интерпретации: уровневый анализ, сравнительный анализ; корреляционный анализ.

При обработке данных использовался стат. пакет программы *Microsoft Excel 97.*

Исследование проводилось в средней школе №21 города Белгорода в 1999 – 2000 г.г. В исследовании принимали участие 106 учащихся старших классов, 55 человек – учащиеся двух 10х классов и 51 человек – учащиеся двух 11х классов.

**Практическая значимость** проведенного исследования состоит в изучении “Я–концепции” старшеклассников и стилей поведения в конфликтных ситуациях в новых социально-психологических условиях, что может послужить основой для дальнейших исследований.

Практическую значимость так же представляют методические рекомендации, полученные в результате проведенных занятий по разрешению конфликтных ситуаций.

**ГЛАВА 1**. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ

“Я-КОНЦЕПЦИИ” В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ

И СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ

СИТУАЦИЯХ

* 1. ПРОБЛЕМА САМОСОЗНАНИЯ В ПСИХОЛОГИИ

Всем известно, что человек стал человеком еще и потому, что интенсивно общался с себе подобными. В ходе такого общения происходила передача социальных норм, вместе с которыми ребёнок усваивал значимые для него точки зрения других людей. Именно на этом усвоении извне основаны определения самосознания некоторых зарубежных психологов (Дж. Мид, Фихте). При рассмотрении данных определений чётко прослеживается влияние бихевиористического направления в психологии. Так самосознание определяется ими как преобразованное и присвоенное человеком сознание его другими. Это полностью отвечает формуле поведения S – tn – R, если за стимул принять мнение других относительно индивида, то ответной реакцией будет сформировавшееся самосознание.

Общаясь с другими людьми, человек неизбежно должен был научиться общаться с самим собой. На основе рефлективной деятельности складывались и формировались более или менее чёткие представления о себе. Некоторые психологи (Р. Бернс, Л. П. Гримак, К.К. Платонов) выдвинули предположение о появлении субъективной части самосознания. В определениях, отражающих данную точку зрения, делается акцент на осознание и оценку человеком самого себя. В последнее время всё более чаще в понятиях самосознание упоминается личностный компонент. Отечественные психологи отмечают, что самосознание не имеет своей отдельной от личности линии развития и формируется вместе с ее становлением (Спиркин А.Г., Рубинштейн С.Л.).

На наш взгляд, основным мотивирующим моментом в выделении тех или иных сторон в определении самосознания является направление психологии, которой придерживается тот или иной автор. Так, например, Фельдштейн Д. И. в развитие самосознания включает деятельный компонент. Он указывает на то, что “только благодаря включению в практическую деятельность с собственной активностью и сотрудничеством с другими людьми происходит возникновение и развитие самосознания”[44, с.71].

В психологии под “понятием” подразумевается выделение существенных моментов определяемого явления. Таким образом, нам необходимо выделить существенные стороны, влияющие на формирование и существование такого явления как самосознание личности.

Во–первых, человеческое “Я” – явление не физического, а социального и психологического порядка. Только при включении человека в общественные взаимоотношения с вытекающим из этого влиянием социума возможно формирование самосознания.

Подтверждение этому можно найти в работах Э. Эриксона, предложившего генетическую теорию формирования эгоидентичности и параллельного формирования психосоциальной “групповой идентичности”. Следовательно, при отсутствии социальных отношений не происходит формирование самосознания. Так Куин и Мид подчёркивали ведущую роль социальных взаимодействий как источника “Я – концепции”.

Во–вторых, самосознание – это процесс, с помощью, которого человек познаёт себя и относится к самому себе. В ходе данного процесса, как и любого другого, появляется продукт – представления о себе, складывающийся в “Я – образ” или “Я – концепцию”.

В–третьих, самосознание необходимо рассматривать как важный структурный компонент личности, благодаря которому человек способен не только сознательно воспринимать воздействие окружающей среды, но и самостоятельно направлять собственную активность на овладение социальным опытом деятельности и поведения.

Итак, целью самосознания является совершенствование основного и главного предназначения человека – его внешней созидательной деятельности.

Идея об уровневом строении самосознания не раз высказывалась в отечественной и мировой литературе. И.С. Кон, обобщив исследования генезиса самосознания предлагает выделять в “образе – Я” несколько автономных показателей, используя понятие установки. В целом “Я – образ” понимается как установочная система, обладающая тремя компонентами:

* когнитивным (знания о себе);
* аффективным (отношение к себе);
* поведенческим (готовность к действию в отношении объекта).

Чеснокова И.И. различает 2 уровня самосознания, используя критерий соотнесения знаний о себе.

1 уровень – происходит соотнесение в рамках сопоставления “Я” и “другой человек”.

2 уровень – соотнесение знаний о себе происходит в процессе аутокоммуникаций, то есть в рамках “Я и Я” [45, c.39].

В работе Е. Дикстейна высказывается идея о связи меры самоотношения с характером самосознания на различных уровнях, которые одновременно являются стадиями (5 стадий).

Подробная уровневая концепция самосознания и личности в целом предложена Э. Эриксоном.

Столин В.В. за основу уровнего строения брал характер активности человека, в рамках которой формируется и действует его самосознание. Человек одновременно является биологическим индивидом (организмом), социальным индивидом и личностью. Процессы самосознания обеспечивают активность человека на каждом уровне.

На уровне организма активная деятельность происходит в системе “организм – среда”. Данная активность обусловлена основными потребностями человека. Основным продуктом данного уровня является “схема тела”. Рост человека, его вес, здоровье, зрение, цвет лица и т. д. способны стать ведущими составляющими отношения к себе. Только тело является зримой и ощутимой частью нашего “Я” [42, с.96].

На уровне социального индивида самосознание отражает принадлежность человека к обществу. В ходе данной активности образуются социальные самоидентичности: половая, возрастная, гражданская, социально-ролевая. На данном уровне происходит постоянное сравнивание себя с другими при постоянно действующем внутреннем контроле за выполнением норм, которые влияют на принятие или отвержение другими данного индивида.

На уровне личности активность субъекта направлена на самореализацию при ориентации на свои собственные способности, возможности и мотивы.

Все выше изложенные уровни самосознания (по Столину В.В.) предполагают наличие знаний о себе, влекущих определенную активность на разных уровнях.

Как было уже замечено, самосознание личности характеризуется своим продуктом, так как является процессом. Продукт принято обозначать как “образ Я”, который отражен в многоплановых представлениях о себе. Такие представления соотносятся с разными сферами проявления человека. И. Джемс, К. Роджерс, М. Розенберг и многие другие выделили различные формы представлений о себе дифференцированные в различных направлениях.

1. По сфере проявления человека. Такие как “социальное Я”, “физическое Я”, “интимное Я”, “духовное Я”, “публичное”, “моральное” и так далее.
2. По реальности и идеальности (“реальное” и “идеальное”).
3. По временному отрезку (“я в прошлом”, “я в настоящем”…)

Мнение большинства авторов сходны в убеждении главности “идеального Я”. В представлениях о том, каким человек хотел бы быть, часто скрывается отдаленная цель. Следствием нормального развития является углубление в расхождении “идеального” и “реального Я”. Это происходит вследствие адекватной оценки своих возможностей и поставленной цели.

Из всего выше сказанного можно говорить об образе “Я” как результате апробации человека своих самооценок, притязаний и социально-психологических ожиданий в процессе жизнедеятельности.

Над вопросом о развитии самосознания трудилось не одно поколение психологов. На данный момент существует несколько точек зрения на проблему возникновения самосознания.

Одни утверждают, что оно возникает в младенческом возрасте, другие первичное появление относят к 2 – 3 годам (Л.И. Божович). Но независимо от того, что существуют различные взгляды на появление самосознания, исследователи самых различных школ и направлений сходны в одном, что развитие самосознания в подростковом и раннем юношеском возрасте настолько ярко и наглядно и не вызывает сомнения в значении для формировании личности.

Развитие самосознания предполагает изменение связей между его компонентами (когнитивным, эмоциональным и поведенческим). С возрастом происходит постепенное усиление интеллектуального компонента, что в свою очередь ведет за собой изменения в эмоциональном и поведенческом компонентах. Подростковый возраст издавна считается периодом возникновения “сознательного Я”. Это связанно с новой социальной ситуацией развития, ведущим видом деятельности и новообразованиями данного возраста.

Социальная ситуация развития. Существенные сдвиги в физическом и психическом развитии – возникновение у старшеклассника ведущей потребности, выступающей в форме стремления к взрослости и самостоятельности. Он стремится удовлетворить эту наиболее актуальную, социально значимую потребность и занять достойное место среди взрослых и ровесников. Следовательно, он невольно вынужден постоянно обращаться к анализу своей деятельности и поведения, всматриваться в себя, сравнивать с другими и стремиться к самосовершенствованию. Таким образом самосознание становится одним из механизмов саморегуляции и саморазвития в данном возрасте.

Ведущий вид деятельности. Как известно одним из основных разработчиков ведущих видов деятельности является Фельдштейн Д.И. Именно общественно полезную деятельность он относил к оптимальному условию становления у юношей качественно нового уровня самосознания. Данная деятельность отвечает основным потребностям, в ней происходит развитие общения, что позволяет развиваться у него общественно необходимым личностным качествам.

Многие исследователи (Л.И. Божович, Т.В.Драгунова, В.А. Крутицкий, Н.С. Лукин, М.И. Боршневский и др.) утверждают, что самосознание этого периода – важная стадия развития, продолжающая целостную онтогенетическую линию самосознания. Следовательно, данный возраст является сензитивным в отношении формирования и становления качественного нового уровня развития “Я – концепции”, что обуславливает появление всеобщего интереса к личности старшеклассника не только со стороны психологов и педагогов, но и со стороны самого ребенка.

* 1. ПОНЯТИЕ О КОНФЛИКТЕ: СУЩНОСТЬ, ВИДЫ,

ФУНКЦИИ

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды…В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, менеджеров, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других. Конфликты рассматриваются, как нечто такое, чего по возможности следует избегать.

Представители ранних школ управления, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. В наше время теоретики и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине ХХ века выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

Что же такое конфликт?

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 лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в осознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. [30, с.152]

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

Деление конфликтов на виды достаточно условно, жесткой границы между различными видами не существует и на практике возникают конфликты: организационные вертикальные межличностные; горизонтальные открытые межгрупповые и т.д.

Рассмотренные конфликты могут выполнять самые разные функции, как позитивные, так и негативные. Основные функции конфликтов представлены в таблице №1.

Таблица №1.

**Функции конфликтов**

|  |  |
| --- | --- |
| Позитивные | Негативные |
| Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами | Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте |
| Получение новой информации об оппоненте | Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе |
| Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом | Представление о побежденных группах, как о врагах |
| Стимулирование к изменениям и развитию | Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе |
| снятие синдрома покорности у подчиненных | после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников |
| Диагностика возможностей оппонентов | Сложное восстановление деловых отношений (“шлейф конфликта”). |

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными **(конструктивными).** Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и при­нятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными). Надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные следствия.

В соответствии с классификацией Л. Коузера, конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).

**Реалистические конфликты** вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

**Нереалистические конфликты** имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т. е. **острое конфликтное взаимодействие, становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.**

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по кон­структивному руслу. Надежный способ профилактики по­добных конфликтов в организации — создание благопри­ятной психологической атмосферы, повышение психоло­гической культуры руководителей и подчиненных, овла­дение приемами само регуляции эмоциональных состоя­ний в общении.

Существуют пять основных типов конфликта: внутри личностный; межличностный; между личностью и груп­пой ; межгрупповой; социальный.

**Внутриличностный конфликт.** Этот тип конфликта не полностью соответствует данному нами определению. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

Внутри личностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных форм — **это ролевой конфликт,** ког­да различные роли человека предъявляют к нему противо­речивые требования. Например, будучи хорошим семьяни­ном (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. Или: начальник цеха дал мастеру указание выпустить определенное количество деталей, а технический руководитель в то же самое время — произвести технический осмотр оборудования. Причиной первого конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства, а второго – нарушение принципа единоначалия. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

**Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего — это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

**Конфликт** между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступ­ление от принятых норм группа рассматривает как нега­тивное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа — конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

**Межгрупповой конфликт.** Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различ­ных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

К сожалению, частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низ­ким уровнями управления, т. е. между линейным и штабным персоналом. Это яркий пример дисфункционального конфликта.

Межгрупповые конфликты обусловлены несовместимостью целей в борьбе за ограниченные ресурсы (власть, богатство, территория, материальные ресурсы и т. п.), т. е. наличием реальной конкуренции, а также возникновени­ем социальной конкуренции.

Межгрупповые конфликты сопровождаются:

**— проявлениями “деиндивидуализации”,** т. е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное пове­дение.

Деиндивидуалиэация облегчает проявление агрессивности к другим группам;

* **проявлениями социального, межгруппового сравнения,** в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу, повышают свой престиж и одновременно принижают, обесценивают чужую группу, дают ей отри­цательную оценку (“они злодеи, они глупые, они отста­лые” и т. п.). Социальное сравнение может инициировать конфликты, а также поддерживать, “оправдывать себя” в конфликте, ведь чтобы победить, надо оценивать себя как “положительную группу, которая правильно поступает” и отрицательно оценивать чужую группу. Часто лидеры групп стремятся частично или полностью изолироваться от ин­формации с чужой стороны о чужой группе (“железный занавес”); тогда легче сохранять конфликт между своей и чужой группой. Для сглаживания конфликта полезен об­мен реальной информацией друг о друге;
* **проявлениями групповой атрибуции,** т. е. склонны счи­тать, что **именно** “чужая группа ответственна за негатив­ные события”. Объяснение причин событий резко разли­чается для своей и чужой группы: 1) так положительному поведению своей группы и негативному поведению чу­жой группы приписываются внутренние причины (“мы поступаем правильно, потому что мы хорошие”, “они пос­тупают плохо, потому что они плохие”); 2) негативное по­ведение своей группы и положительное поведение чужой группы объясняются внешними причинами, внешними об­стоятельствами. Так, нападения своей группы (негативное, агрессивное поведение) объясняют внешними причинами (“нас вынудили обстоятельства”), а нападения противни­ков объясняют внутренними причинами (“они плохие люди”). Конструктивные положительные действия чужой группы оценивают, как внешне обусловленные (“у них не было другого выхода, обстоятельства вынудили их пойти на “мировую”) или порой воспринимаются как подвох, “ военная хитрость” (“что-то здесь не так, нельзя доверять их “миролюбивым” предложениям”). Даже раскол внутри своей группы склонны объяснять действиями “чужой группы”, которые “вредят нам, строят заговоры против нас”.

**Социальный конфликт —** это ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга. Но несмотря на разницу подходов, в имеющихся опреде­лениях конфликта можно выделить по крайней мере три ключевых момента: во-первых, то, что это предельный слу­чай обострения социальных противоречий, явное или скры­тое состояние противоборства, а также ситуация взаимодействия; во-вторых, социальный конфликт выражается в столкновении различных социальных общностей — клас­сов, наций, государств, социальных институтов, социаль­ных субъектов; в-третьих, это то, что противодействую­щие стороны преследуют свои различные, противополож­ные цели, интересы и тенденции развития, которые, как правило, противоречат или взаимоисключают друг друга. Таким образом, социальный конфликт — это сложное яв­ление, включающее несколько аспектов. Но именно нали­чие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осе­вой линией.

Этот момент тесно связан с выяснением причин и при­роды конфликта, а также определением его границ: **пространственных, временных, внутрисистемных.** Простран­ственные границы конфликта определяются местоположе­нием его участников (квартира, улица, дом, работа, реги­он и т. д. и т. п.).Временные параметры конфликта связа­ны с его продолжительностью, включая начало и конец.

Начало конфликта связано, по меньшей мере, с тремя условиями:

1) первый его участник сознательно и активно действу­ет в ущерб другому участнику путем физических дейст­вий, демаршей, заявлений и т. д.;

2) второй участник сознает, что эти действия направле­ны против него;

3) второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта; с этого момента можно считать, что он начался.

Из этого следует, что конфликт начинается в случае противоборства сторон. Он возникает лишь тогда, когда стороны начнут активно противодействовать друг другу, преследуя свои цели. Поэтому конфликт всегда начинает­ся как двустороннее (или многостороннее) поведение и ему, как правило, предшествуют инициирующие действия одной из сторон, выступающей в качестве **зачинщика** кон­фликта.

Перечень элементов конфликта:

1) два участника или две стороны конфликта;

2) взаимо-несовместимость ценностей и интересов сторон;

3) поведение, направленное на уничтожение планов, интересов противоположной стороны;

4) применение силы для влияния на другую сторону;

5) противопоставленность действий, поведения сторон;

6) стратегии и тактики конфликтного взаимодействия;

7) личностные особенности участников: агрессивность, авторитетность и пр.;

8) характер внешней среды, присутствует ли третье лицо и т. д.

**Динамика развития конфликта:**

— возникновение конфликтной ситуации,

— осознание конфликтной ситуации,

— собственно конфликтное поведение — обоюдно на­правленные и эмоционально окрашенные действия, кото­рые затрудняют достижение целей, интересов противника и способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне;

— развертывание конфликта или его разрешение зави­сит от участников, их личностных особенностей, интел­лектуальных, материальных возможностей, которые есть у сторон, от сути и масштабов самой проблемы, от позиций окружающих лиц, от представления участников о послед­ствиях конфликта, от стратегии и тактики взаимодействия.

* 1. СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ

Существует пять основных стилей. Они описаны и широко использованы в программах обучения управлению делами, в основу которых положена система, называемая методом Томаса — Килменна (разработан Кеннетом У. Томасом и Ральфом Х. Килменном в 1972 году). Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта — несовпадением интересов двух и более сторон.

Наш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой мы хотим удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индиви­дуально). Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса — Килменна, позволяющую определить место и название для каждого из пяти основных стилей разрешения конфликтов.

СЕТКА ТОМАСА – КЛИМЕНА

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

Мера, в которой Стиль соперничества Стиль сотрудничества Активное

вы стараетесь действие

удовлетворить Стиль компромисса

собственные Пассивное

интересы Стиль избегания Стиль приспособления действие

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––

Индивидуальные Совместные

действия действия

Мера, в которой мы стараемся удовлетворить интересы другой стороны

Эта сетка поможет нам определить собственный стиль или стиль любого другого человека. Начните со стороны, на которой отмечены активные и пассивные действия. Если наша реакция пассивна, то мы будем стараться выйти из конфликта; если она активна, то мы предпримем попытки разрешить его. Такие оценки мы можем сделать для себя и для других участвующих в конфликте сторон[38, с.128].

Верхняя часть сетки относится к совместным действиям. Если мы предпочитаем совместные действия, то мы будем пытаться разрешить конфликт вместе с другим человеком или группой людей, которые в нем участвуют. Если же предпочитаем действовать индивидуально, то мы будем искать свой путь решения проблемы или путь уклонения от ее решения. Степень кооперативности в поведении также легко может быть оценена для нас и для других людей.

Когда мы сложим вместе эти две части сетки, мы получим матрицу из пяти стилей со стилем компромисса в середине. Он в равных мерах включает кооперативное и индивидуальное, а также пассивное и активное поведение. Если мы внимательнее рассмотрим эти различные стили, то мы можем узнать тот, к которому мы обычно прибегаем в конфликтных ситуациях; мы можем также определить и те стили, которыми обычно пользуются связанные с нами люди. Однако в определенных условиях мы можем отдать предпочтение другому стилю. Каждый человек может в какой-то степени использовать все эти стили, но обычно имеет приоритетные. Кроме того, некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа. Ниже кратко описан каждый из упомянутых стилей; в конце главы описаны способы применения каждого из них [38, c.129].

**Стиль соперничества.**

Как показывает сетка, человек, использующий стильсоперничества, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: “Меня не беспокоит то, что думают другие. Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы”. Или, согласно описанию динамики процесса Томасом и Килмен-ном, мы стараемся в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели мы используем свои волевые качества; и если воля наша достаточно сильна, то нам это удается.

Это может быть эффективным стилем в том случае, когда мы обладаем определенной властью; мы знаем, что наше решение или подход в данной ситуации правильны и мы имеем возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который мы хотели бы использовать в личных отношениях; мы хотим ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызывать в них чувство отчуждения. А если мы применяем такой стиль в ситуации, в которой мы не обладаем достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу наша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, мы можете обжечься.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

* исход очень важен для нас и мы делаем большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
* мы обладаем достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое нами решение — наилучшее;
* решение необходимо принять быстро и у нас есть достаточно власти для этого;
* мы чувствуем, что у нас нет иного выбора и что нам нечего терять;
* мы находимся в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
* мы не можете дать понять группе людей, что находимся в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой;
* мы должны принять непопулярное решение, но сейчас нам необходимо действовать и у нас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Когда мы используем этот подход, мы можем быть не очень популярным, но мы завоюем сторонников, если он даст положительный результат. Но если нашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное нами решение проблемы имеет для нас большое значение, когда мы чувствуем, что для 'его реализации нам необходимо действовать быстро, и когда мы верим в победу, потому что обладаем для этого достаточной волей и властью.

**Стиль избегания.**

Второй из пяти основных подходов к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда мы не отстаиваем свои права, не сотрудничаем ни с кем для выработки решения проблемы или просто избегаем разрешений конфликта. Мы можем использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для нас, когда мы не хотим тратить силы на ее решение или когда мы чувствуем, что находимся в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда мы чувствуем себя неправым и предчувствуем правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это — серьезные основания для того, чтобы не отстаивать собственную позицию. Мы можем попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранит или отсрочит конфликт. Мы можем подумать: “Мы не собираемся заниматься этим сейчас”. Короче говоря, мы не делаем попыток удовлетворить собственные интересы или интересы другого человека. Вместо этого мы уходим от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы [38, с.130].

Стиль уклонения может оказаться подходящим в тех случаях, когда мы вынуждены общаться со сложным человеком и когда нет серьезных оснований продолжать контакты с ним. Этот подход может быть полезным также, если мы пытаемся принять решение, но не знаем, что предпринять, и принимать это решение сейчас же нет необходимости. Вместо того, чтобы создавать напря­женность, стараясь немедленно решить проблему, мы можем позволить себе роскошь отсрочки и можем сознательно уклониться от выбора сегодня. Может быть, нам потребуется создать впечатление, что мы вернетесь к этому вопросу при удобном случае; иными словами, этот подход может выглядеть как промедление или уход от ответственности. Этот стиль подходит также для тех случаев, когда мы чувствуем, что для решения конкретной проблемы мы не располагаем достаточной информацией. Если мы должны занять выжидательную позицию и ответ может дать само время, то лучше признать это и сказать себе: “Сейчас мы не можем заниматься этим. Мы подождем”.

Ниже приведены наиболее типичные ситуации, в кото­рых рекомендуется применять стиль уклонения:

* напряженность слишком велика и мы ощущаем необходимость ослабления накала;
* исход не очень важен для нас и мы считаем, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
* у нас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
* мы знаем, что не можем или даже не хотим решить конфликт в свою пользу;
* мы хотим выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;

ситуация очень сложна, и мы чувствуем, что разрешение конфликта потребует слишком многого от нас;

* у нас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
* мы чувствуем, что у других больше шансов решить эту проблему;
* пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Несмотря на то, что некоторые могут посчитать стиль уклонения “бегством” от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что, если мы постараемся игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то мы сможем заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

**Стиль приспособления**

Третьим стилем является стиль приспособления. Он означает то, что мы действуем совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Мы можем использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существен для нас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, в которых мы не можем одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью; таким образом, мы уступаем и смиряемся с тем, чего хочет оппонент. Томас и Килменн говорят, что мы действуем в таком стиле, когда жертвуем своими интересами в пользу другого человека, уступая ему и жалея его. Поскольку, используя этот подход, мы откладываете свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда наш вклад в данном случае не слишком велик или когда мы делаем не слишком большую ставку на положительное для нас решение проблемы. Это позволяет нам чувствовать себя комфортно по отношению к желаниям другого человека. Но вы не захотите приспосабливаться к кому-то, если вы будете чувствовать себя обиженным. Если мы считаем, что уступаем в чем-то важном для нас, и чувствуем в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда мы чувствуем, что другой человек не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного нами. Этот стиль следует использовать тогда, когда мы чувствуем, что, немного уступая, мы теряете мало. Или же мы можем прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом мы предполагаем вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку мы можем использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что мы действуем вместе с другим человеком; мы участвуем в ситуации и соглашаемся делать то, чего хочет другой. Когда же мы применяем стиль уклонения, мы не делаем ничего для удовлетворения интересов другого человека. Мы просто отталкиваем от себя проблему.

Вот наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

* нас не особенно волнует случившееся;
* мы хотим сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
* мы чувствуем, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
* мы понимаем, что итог намного важнее для другого человека, чем для нас;
* мы понимаем, что правда не на нашей стороне;
* у нас мало власти или мало шансов победить;
* мы полагаем, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если мы уступим его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, мы можем смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Мы можем и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаем его приемлемым для себя. Или же мы можем использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время, так, чтобы потом можно было добиться окончательного желательного для нас решения.

**Стиль сотрудничества**

Четвертым является стиль сотрудничества. Следуя этому стилю, мы активно участвуем в разрешении конфликта, и отстаиваете свои интересы, но стараемся при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку мы сначала “выкладываем на стол” нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у нас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для нас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает затруднительным определение источника неудовлетворенности. Вначале можем показаться, что оба хотим одного и того же или имеем противоположные цели на отдаленное будущее, что является непосредственным источником конфликта. Однако существует различие между внешними декларациями или позициями в споре и подспудными интересами или нуждами, которые служат истинными причинами конфликтной ситуации.

Например, кажущейся причиной конфликта на работе может быть медлительность служащего. Но эта медлительность может скрывать более глубокий конфликт, причина которого — неудовлетворенность работой (недостаточное уважение, признание или недостаточная ответственность, что отчуждает человека от его работы). Если оказывать воздействие только на поверхностные проявления, то это будет подобно всего лишь внешнему косметическому ремонту, низкая эффективность которого проявится со временем, поскольку корни проблемы останутся. Человек может перестать быть медлительным, но тогда он будет прибегать к неосознанному саботажу, устраивая дополни­тельные перерывы в работе или, используя в личных целях рабочее оборудование, убеждая самого себя в том, что он имеет на это право, поскольку его работа оценивается и оплачивается недостаточно. И это будет его способ получения некоторой компенсации. Стиль же сотрудниче­ства побуждает каждого человека к открытому обсуждению его нужд и желаний. Служащий в описанной выше ситуации может прямо заявить о том, что он нуждается в признании, в более высокой оценке и ответственности. Если его начальник поймет это, то он пойдет этому человеку навстречу, а в результате служащий будет в большей степени посвящать себя работе, и, таким образом, проблема медлительности будет решена с дополнительными положи­тельными эффектами.

Иными словами, для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз мы оба понимаем, в чем состоит причина конфликта, мы имеем возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

* решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниться;
* у нас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
* у нас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов);
* и мы, и другой человек осведомлены в проблеме, и желания обеих сторон известны;
* мы и наш оппонент хотим поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;
* мы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
* обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положе­нии для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтерна­тивные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного их этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

**Стиль компромисса**

В середине сетки находится стиль компромисса. Мы немного уступаем в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, мы сходимся на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого челове­ка. Мы делаем это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения.

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; мы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате мы можем прийти к общему решению. Мы не ищем скрытые нужды и интересы как в случае применения стиля сотрудничества. Мы рассматриваем только то, что говорим друг другу о своих желаниях.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда мы и другой человек хотим одного и того же, но знаем, что одновременно это для нас невыполнимо. Например, мы вместе хотим занять одну должность или, находясь в отпуске вдвоем, мы хотим провести его по-разному. Следовательно, мы вырабатываем некоторый компромисс, основанный на незначительных взаимных уступках. Например, в случае совместного отпуска мы можем договориться следующим образом: “Хорошо, мы проведем часть отпуска в горах, а часть – на берегу моря”.

Стиль сотрудничества отличается тем, что, используя его, мы бы старались найти скрытые интересы и выработать решение, исходя из них. Например, если мы оба претендуем на выполнение какой-то функциональной обязанности, то всесторонне обсудив этот вопрос, мы можем прийти к выводу, что в действительности наш интерес не связан с какой-то конкретной функцией на службе; просто мы хотим добиться признания, связанного с тем, что нам доверяют ее выполнять; при этом мы можем добиться его иным способом. Мы можем добиться большего обеспечения со стороны секретариата и большего рабочего помещения. При использовании стиля сотрудничества мы сосредоточи­ваем внимание на удовлетворении скрытых нужд и жела­ний; применяя стиль компромисса, мы рассматриваем конфликтную ситуацию, как нечто данное и ищем способ повлиять на нее или изменить ее, уступая или обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения; в случае компро­мисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате удачного компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: “Я могу смириться с этим”. Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: “Мы не можем оба выполнить полностью свои желания, следовательно, необхо­димо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться”.

В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Возможно, что ни один из нас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или наши интересы исключают друг друга. И тогда нам может помочь только компромисс.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

* обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
* мы хотим получить решение быстро, потому что у нас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь;
* нас может устроить временное решение;
* мы можем воспользоваться кратковременной выгодой;
* другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
* удовлетворение вашего желания имеет для нас не слишком большое значение и мы можем несколько изменить поставленную вначале цель;
* компромисс позволит нам сохранить взаимоотношения и мы предпочитаем получить хоть что-то, чем все потерять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Мы можем выбрать этот подход с самого начала, если мы не обладаем достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество не возможно, и если никто не хочет односторонних уступок.

**1.4** ХАРАКТЕРИСТИКА ЮНОШЕСКОГО ВОЗРАСТА

Юность – определенный этап созревания и развития человека лежащий между детством и взрослостью. Слово “юность” обозначает фазу перехода от зависимого детства к самостоятельной и ответственной взрослости, завершения физического, в частности полового, созревания, а с другой – достижение социальной зрелости. Но в разных обществах это происходит по-разному.

Биологически это период завершения физического созревания. Социальный статус юношества неоднороден. Юность завершающий этап первичной социализации.

Главное психологическое приобретение ранней юности – открытие своего внутреннего мира, этому способствует появление новых вопросов о себе. Многим старшеклассникам свойственно преувеличение собственной уникальности. В юности расширяются временные представления, включая будущее, личные и социальные перспективы.

Личностное и профессиональное самоопределение – центральное новообразование этого возрастного периода. Самоопределение, стабилизация личности в ранней юности связанны с выработкой мировоззрения – системы ясных, достойных убеждений, выражающих отношение человека к миру, его ценностные ориентации [19, с.81].

Юность –решающий этап становления мировоззрения, потому что именно в это время созревают и его когнитивные, и его эмоционально-личностные предпосылки. Юношеский возраст характеризуется не просто увеличением объема знаний, но и громадным расширением умственного кругозора старшеклассника, появлением у него теоретических интересов и потребности свести многообразие факторов к немногим принципам.

С расширением старшеклассника и накопления интересов, появляется потребность свести многообразие факторов к немногим принципам. Старшеклассник начинает задумываться о смысле жизни, пытается осознать свою жизнь не как серию случайных, разрозненных событий, а как целый процесс имеющий определенное направление, определенный смысл.

Мировоззренческий поиск включает в себя социальную ориентацию личности, то есть осознание себя частицей, элементом социальной общности, выбор своего будущего социального положения и способов его достижения.

Характерная черта ранней юности – формирования жизненных планов. Жизненный план возникает, с одной стороны, в результате обобщения целей, которые ставит перед собой личность, как следствие построения “пирамиды” ее мотивов, становления устойчивого ядра ценностных ориентаций, которые подчиняют себе частные, переходящие стремления. С другой стороны – это результат конкретизации целей и мотивов.

В юношеском возрасте происходит переоценка ценностей, выстраиваются иерархии жизненно-важных ценностей, т.к. глобальный вопрос в этом возрасте. Это вопрос о смысле жизни. Характерной чертой ранней юности является формирование жизненных планов. Жизненный план возникает с одной стороны, в результате обобщения целей, как следствие построения “пирамиды” мотивов, становление устойчивого ядра ценностной ориентации. С другой стороны – это конкретизация целей и мотивов. Жизненные планы старшеклассников как по содержанию, так и по степени их зрелости, социального реализма и охватываемой временной перспективе весьма различны.

Из мечты, из идеального желаемого будущего, из построения ценностей, значимых для личности у старшеклассника постоянно вырисовывается жизненный план.

У каждого старшеклассника существует своя система ценностных ориентаций, в которой ценность выстраивается в определенную иерархическую взаимосвязь.

В процессе выявления ценностной ориентации учащихся нужно учитывать два основных параметра:

а) степень сформированности иерархической структуры ценностных ориентаций;

б) содержание ценностных ориентаций (их направленность), которые характеризуются конкретными ценностями, входящими в структуру.

Первый параметр очень важен для оценки уровня личной зрелости школьника, так как интериоризация ценностей происходит при условии наличия у человека способность выглядеть из множества явлений те, которые предоставляют для него ценность, а затем превратить их в систему, в зависимости от условий существований, целей. У школьника должен быть высокий уровень личностного развития для “составления системы ценностных ориентаций”.

Направленность, содержание ценностных ориентаций помогает понять, какие ценности входят в структуру ценностных ориентаций личности, а в зависимости от этого можно определить на какие цели направлена деятельность старшеклассника.

Анализ содержательной стороны ценностных ориентаций может показать, в какой степени выявленные ценностные ориентации учащегося соответствует общественному эталону, нормам общества.

В зависимости от того, на какие ценности может ориентироваться школьник, к чему стремиться школьник в жизни, что может создать в этой жизни, получить, в чем видит личную цель, мы можем говорить о его социальной и гражданской зрелости. О личностной зрелости старшеклассника можно судить по тому, на сколько содержательная сторона ценностных ориентаций, характерная для этого возрастного периода будет соответствовать интересам общества.

**ГЛАВА 2.** ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ “Я-КОНЦЕПЦИИ” СТАРШЕКЛАССНИКОВ И СТИЛЕЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

2.1 ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование проводилось в средней школе №21 города Белгорода в 1999 – 2000 г.г. В исследовании принимали участие 106 учащихся старших классов, 55 человек – учащиеся двух 10х классов и 51 человек – учащиеся двух 11х классов.

Для подтверждения гипотезы о том, что в старшем школьном возрасте выбор стиля поведения в конфликтной ситуации связан с особенностями “Я-концепции”, были использованы следующие методы: наблюдение, беседа, тестирование. В тестировании использовались следующие методы:

1. Методика диагностики межличностных отношений Т.Лири;
2. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса;
3. Шкала приемлемости для изучений взаимоотношений (по И.В.Бахаревой);
4. Методика Дембо-Рубинштейна.

с дальнейшей математической обработкой, их качественным и корреляционным анализом.

С помощью теста Т.Лири изучались особенности “Я-концепции”. Методика создана в 1954 году и предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном “Я”, а также для изучения взаимоотношений в малых группах. Методика позволяет выявить преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора: доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность. Именно эти факторы определяют общее представление о человеке в процессах межличностного восприятия.

Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуется 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выявления какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по четыре и повторяются через равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа.

У каждого испытуемого выявляется один (или несколько) доминирующих октантов из следующих вариантов:

1. *Властный–лидирующий*. Выявляет уверенность в себе, лидерские данные, стремление к доминированию.
2. *Независимый–доминирующий*. Отражает уверенность в себе, независимость, тенденцию к соперничеству.
3. *Прямолинейный–агрессивный*. Выявляет искренность, непосредственность, прямолинейность, настойчивость в достижении цели.
4. *Недоверчивый–скептический*. Характеризуется реалистичностью базы суждений и поступков, скептицизмом и некомфортностью.
5. *Покорно–застенчивый*. Позволяет оценить критичность к себе, скромность, застенчивость, склонность брать на себя чужие обязанности.
6. *Зависимый–послушный*. Отражает потребность в помощи и доверии со стороны окружающих, в их признании.
7. *Сотрудничающий–конвенциальный*. Выявляет стремление к сотрудничеству, способность к взаимопомощи, общительность, доброжелательность.
8. *Ответственно–великодушный*. Выявляет выраженную готовность помогать окружающим, чувство ответственности, терпимость к недостаткам других.

С помощью методики Шкала приемлемости для изучения взаимоотношений (по И.В.Бахаревой) исследовался статус личности. Для этого каждому учащемуся предлагается заполнить таблицу, то есть напротив каждого одноклассника поставить “+” в одной из пяти колонок, включающих следующие высказывания.

“*Этого человека в классе я . . . ”*

1. оставил бы обязательно;
2. тоже желал бы оставить;
3. все равно;
4. скорее не оставил бы;
5. ни в коем случае не оставил бы.

При математической обработке каждый критерий оценивался баллами:

* если соответствует первый вариант ответа, то ставится +2;
* второй– +1;
* третий– 0;
* четвертый– –1;
* пятый– –2.

Далее составляется матрица по типу социометрической методики. В итоге каждый ученик получает балл, полученный им со стороны каждого члена группы.

С помощью данной методики было выявлено положение индивида, его статус в группе (коэффициент приемлемости индивида группой) по формуле:

**КП = (∑(+) – ∑(–))/2(n–1)**,

где n – количество членов группы.

После определения коэффициента приемлемости индивида группой, необходимо разделить всех учащихся по группам, взяв за основу средний балл и среднее отклонение.

Для этого необходимо:

1. Упорядочить все цифровые данные, то есть выписать ряд, начиная с наименьшего количества баллов (x).
2. Подсчитать частоту встречаемости баллов (f).
3. Заполнить таблицу.
4. Найти отклонение (d).

**d=∑f|X – Xср|/n**.

1. Определить границы группы.

средний уровень Хср+d (III);

выше среднего Хср+2d (II)

ниже среднего Хср–2d (IV)

высокий Хср+3d (I)

низкий Хср–3d (V).

Все эти уровни будут соответствовать социальным статусам:

I *Лидеры*;

II *Предпочитаемые*;

III *Принятые*;

IV *Изолированные*;

V *Отверженные*.

Доминирующий стиль поведения в конфликтной ситуации изучался с помощью методики диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Томаса.

В основании типологии конфликтного поведения К.Томаса лежат два стиля поведения: *кооперация*, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликтную ситуацию и *напористость*, для которой характерен напор на защиту собственных интересов.

Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие стили регулирования конфликтных ситуаций:

а) *соперничество* – наименее эффективный способ поведения, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

б) *сотрудничество* – когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон;

в) *компромисс* – как соглашение между участниками ситуации, достигнутое путем взаимных уступок;

г) *избегание* – (уход), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) *приспособление* – означающее принесение в жертву собственных интересов ради другого.

В 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 сочетаниях они сгруппированы в тридцать пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Полученные в результате исследования данные соотносятся с ключом, и подсчитывается частота проявления каждого типа поведения. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению того или иного стиля поведения.

С помощью методики Дембо-Рубинштейна изучался уровень самооценки старшеклассников по отдельным параметрам. Каждому школьнику предлагался бланк методики, содержащий шесть шкал и инструкцию. Каждый человек оценивал свои способности, возможности, характер и т.п. Уровень развития каждого качества, стороны человеческой личности можно условно изобразить вертикальной линией. Они обозначают:

1) здоровье;

2) умственные способности;

3) авторитет у сверстников;

4) уверенность в себе;

5) умение общаться;

6) уважение к себе;

Под каждой линией написано, что она обозначает. Испытуемому предлагается оценить свои способности, возможности, характер и т.п., поставив крестик на каждой из линий, учитывая, что нижняя точка этой линии будет символизировать самое низкое развитие, а верхняя – наивысшее.

Длина каждой линии равняется десяти сантиметрам. При обработке методики полученные результаты в миллиметрах (от низшей точки до крестика) переводятся в баллы (1мм = 1 баллу).

При анализе результатов старшеклассников мы пользовались методами средних данных и корреляционным анализом линейной корреляции (метод Пирсона) по формуле:

;

2.2 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

В результате обработки методики Т.Лири получены следующие данные, которые приведены в таблице 2.

Таблица 2 Представление о себе старшеклассников.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Октант** | **I** | **II** | **III** | **IV** | **V** | **VI** | **VII** | **VIII** |
| **Учащиеся в %** | **25** | **12** | **22** | **7** | **12** | **8** | **33** | **30** |
| **Среднее значение по шкале** | **8.4** | **6.3** | **7.5** | **2.2** | **3.7** | **5.2** | **10.3** | **9.5** |

Из нее видно, что наиболее распространенными являются сотрудничающий–конвенциальный (33%) и ответственно–великодушный (30%) октанты. Те старшеклассники, в системе представлений которых доминирует VII октант (сотрудничающий-конвенциальный), выделяют такие индивидуально-личностные особенности, как эмоциональная неустойчивость, высокий уровень тревожности и низкий – агрессивности, повышенная откликаемость на средовые воздействия, зависимость самооценки от мнения значимых других, стремление к причастности групповым веянием, сотрудничеству, также потребность в излиянии дружелюбия на окружающих, поиски признания в глазах наиболее авторитетных личностей группы. Стремятся найти общность с другими, восприимчивость к эмоциональному настрою группы. Среднее значение по данной шкале равняется 10,3 балла. Это свидетельствует об акцентуации свойств выявляемых данным октантом.

Старшеклассники, в системе представлений которых доминирует VIII октант (ответственно-великодушный), выделяют такие особенности как выраженная потребность в соответствии социальным нормам поведения, склонность к идеализации гармонии межличностных отношений, выраженная эмоциональная вовлеченность, которая может носить более поверхностный характер. Легкое вживание в разные социальные роли, гибкость в контактах, коммуникабельность, доброжелательность, жертвенность, стремление к деятельности, полезной для всех, потребность производить приятное впечатление, нравиться окружающим. Среднее значение по этой октанту равняется 9,5, что может свидетельствовать о высокой адаптации этой группы.

Наименее распространенными являются недоверчивый–скептический (7%) и зависимый–послушный (8%). К группе недоверчивый–скептический относятся старшеклассники, которым соответствует замкнутость, критический настрой к любым мнениям, кроме собственного, неудовлетворенность своей позицией в микрогруппе, подозрительность, сверхчувствительность к критическим замечаниям в свой адрес. А старшеклассники, относящиеся к группе зависимый-послушный характеризуются высокой тревожностью, повышенной чувствительностью к средовым воздействиям, выраженной зависимостью мотивационной направленности от складывающихся со значимыми другими отношений, собственного мнения – от мнения окружающих. Потребность в привязанности и теплых отношениях является ведущей. Неуверенность в себе тесно связанна с неустойчивой самооценкой. Исполнительность и ответственность в работе создает им хорошую репутацию в коллективе, однако, инертность в принятии решений, конформность установок и неуверенность в себе не способствует их продвижению на роль лидера. Среднее значение по IV октанту (2,2) может свидетельствовать о том, что испытуемые не откровенны в своих ответах, пытаются уйти от анализа по данному октанту. Среднее значение по VI октанту, (5,2) может свидетельствовать о потребности в помощи и доверии со стороны окружающих, потребности в их признании.

В результате обработки методики Дембо-Рубинштейна были получены следующие данные, которые приведены в таблице 3.

Таблица 3 Уровень самооценки у старшеклассников.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Минимальное значение** | **Максимальное значение** | **Среднее значение** |
| Умственные способности | 10 | 87 | 49,8 |
| Авторитет у сверстников | 43 | 100 | 76,2 |
| Уверенность в себе | 38 | 82 | 57,4 |
| Умение общаться | 55 | 98 | 82,7 |
| Уважение к себе | 57 | 86 | 68,3 |

Из таблицы 3 видно, что среднее значение по шкале “умственные способности” равняется 49,8 баллов. Это говорит о том, что большинство старшеклассников оценивают свои умственные способности ниже среднего, что свидетельствует о неблагоприятном пути развития старшеклассников, на это же указывает и наличие минимального значение (10).

Среднее значение по шкале “авторитет у сверстников” равняется 76,2 балла. Это может свидетельствовать о том, что старшеклассники считают, что они пользуются авторитетом у своих сверстников, и в целом говорит о положительном климате внутри коллектива, большинство старшеклассников комфортно чувствуют себя в группе. Максимальное значение (100) свидетельствует о значимости этой шкалы для старшеклассников.

Среднее значение по шкале “уверенность в себе” равняется 57,4 балла. Это может говорить о том, что большинство старшеклассников уверенны в своих силах, способностях, считают что они правильно могут оценить и проанализировать различные ситуации, и большинство старшеклассников, если они уверенны в себе могут адаптироваться к окружающим условиям жизни.

Среднее значение по шкале “умение общаться” равняется 82,7 балла. Это может свидетельствует о том, что старшеклассники считают, что они обладают коммуникативными умениями, могут легко вступить в контакт с окружающими.

Среднее значение по шкале “уважение к себе” равное 68,3 балла, может говорить о благоприятном развитии личности старшеклассника, они принимают себя и оценивают как личность, могут адекватно оценивать ситуацию и реально оценивать различные события.

Преобладающее значение по шкалам “умение общаться” и “авторитет у сверстников” могут говорить о том, что у старшеклассников развита коммуникативная способность и эти свидетельствуют о значимости этих шкал для них. Они хотят проявить себя через общение со сверстниками. Наиболее низкое значение получилось по шкале “умственные способности”, что говорит о недооценке своих умственных способностей и неуверенности в себе.

В результате обработки методики Шкала приемлемости для изучений взаимоотношений (по И.В.Бахаревой) получены следующие результаты, которые приведены в таблице 4

Таблица 4 Распределение старшеклассников в социальной группе.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Лидеры | Предпочитаемые | Принятые | Изолированные | Отверженные |
| **7%** | **18%** | **46%** | **19%** | **10%** |

Из нее видно, что наибольшее количество испытуемых (46%) имеют статус принятых. Они характеризуются хорошей приспособляемостью к окружающим условиям и конформным поведением.

Лидеров 7%. Они очень энергичны, легко вступают в контакт со своими сверстниками, однако обладают достаточно большим влиянием на своих одноклассников.

Статус предпочитаемых занимают 18%. Они характеризуются как дети умеющие организовывать совместную деятельность, проявляют привычку в ожидании помощи, заботы, внимания к товарищам. Их взаимоотношения строятся в соответствии с правилами поведения в обществе сверстников.

Статус отверженных занимают 10%. Они характеризуются как дети в основном безынициативные, тихие, не умеющие отстаивать своего мнения, свою точку зрения. Часто объединяются в маленькие группы.

Статус изолированных занимают 19%. Эти ученики имеют разные характеристики, в основном, это недавно перешедшие в этот класс ученики. Осторожны в общении. Часто пропускают занятия (из-за болезни), самолюбивы, редко делятся чем либо с одноклассниками, уклоняются от совместных форм деятельности. Можно сказать о том, что к своему классу относятся нейтрально, предпочитают оставаться одни, ограничиваются в контактах.

Результаты обработки теста К.Томаса изображены в таблице 5

Таблица 5. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Стили поведения в конфликте** | **Соперничество** | **Сотрудничество** | **Компромисс** | **Избегание** | **Приспособление** |
| **Учащиеся**  **в %** | **25** | **13** | **41** | **21** | **12** |
| **Среднее значение по шкале** | **8.9** | **7.4** | **5.2** | **6.1** | **8.7** |

Из таблицы 5 видно, что наибольшее число респондентов (41%) склонны к компромиссу в конфликтных ситуациях, для которых характерен выход из конфликтных ситуаций путем взаимных уступок.

Наименьшее количество испытуемых используют такие стили поведения, как сотрудничество (13%), когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон, и приспособление (12%), означающее принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Соотношение между статусом в группе и образом “Я” представлено в таблице 6.

Таблица 6.Представление о себе в зависимости от положения в классе

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **I** | **II** | **III** | **IV** | **V** | **VI** | **VII** | **VIII** |
| **Лидеры** | **80%** | **8%** | **7%** | **–** | **–** | **–** | **5%** | **–** |
| **Предпочитаемые** | **38%** | **7%** | **–** | **–** | **–** | **–** | **45%** | **10%** |
| **Принятые** | **–** | **–** | **–** | **–** | **10%** | **–** | **68%** | **22%** |
| **Изолированные** | **–** | **10%** | **4%** | **27%** | **42%** | **–** | **–** | **17%** |
| **Отверженные** | **–** | **12%** | **–** | **35%** | **33%** | **6%** | **–** | **5%** |

Из нее видно, что у лидеров характерным для их системы представлений такой октант, как властный-лидирующий, показывающий уверенность в себе, лидерские данные, стремление к доминированию. Также присутствуют независимый-доминирующий, прямолинейный-агрессивный и сотрудничающий-конвенциальный типы, но они выражены в меньшей степени.

Для предпочитаемых характерны: ответственно-великодушный тип, который выявляет выраженную готовность помогать окружающим, чувство ответственности, терпимость к недостаткам других; властный-лидирующий, как у лидеров.

У принятых преобладают октанты: сотрудничающий-конвенциальный (выявляет стремление к сотрудничеству, способность к взаимопомощи);ответственно великодушный; покорно-застенчивый.

У изолированных доминирует V октант – покорно-застенчивый (позволяет оценить критичность к себе, скромность, застенчивость), остальные выражены в меньшей степени.

Для отверженных характерны недоверчивый-скептический и покорно-застенчивый.

Соотношение между статусом в группе и стилем поведения в конфликте представлены в таблице 7.

Таблица 7.Распределение по стилям поведения в конфликтах в зависимости от положения в классе.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| Лидеры | 69% | 18% | 13% | ––– | ––– |
| Предпочитаемые | 40% | 12% | 25% | 22% | 4% |
| Принятые | 26% | 13% | 44% | 24% | 13% |
| Изолированные | 17% | ––– | 10% | 48% | 26% |
| Отверженные | 54% | ––- | 14% | 22% | 10% |

На социальный статус старшеклассника влияют многие факторы: успеваемость, материальное положение и многое другое, но определяющим являются личностные особенности.

Для лидеров характерным стилем поведения в конфликтной ситуации является соперничество. К нему прибегают в 60% случаев. Менее характерными являются такие виды регулирования как сотрудничество (18%), компромисс (13%). Такие способы регулирования как избегание и приспособление вообще не присуще лидерам.

Для предпочитаемых доминирующим стилем поведения так же является соперничество (40%). Все остальные способы регулирования присуще в меньшей степени.

Для принятых наиболее типичным способом регулирования является компромисс (44%).

Для изолированных характерным является избегание (48%). Такой тип вид регулирования как сотрудничество им вообще не присущ.

Для отверженных доминирующим типом конфликтных ситуаций является соперничество (54%). Такой вид как сотрудничество не выбрал никто.

Из всей категории социальных статусов к сотрудничеству наиболее часто прибегают лидеры. Лидеры, проявляя такой стиль регулирования конфликтных ситуаций как соперничество, зачастую отстаивают интересы всего класса или какой-то группы. А отверженные используют данный стиль регулирования для отстаивания своих, узкоэгоистических интересов. Так же для них это может являться способом повышения самооценки, самоутверждения. Своим поведением они вызывают противодействие окружающих. Это подтверждается данными полученными по тесту Т.Лири (Баллы достигают уровня 14 и выше, что свидетельствует о социальной дезадаптации), наблюдениями и беседами.

Для выявления связи между самооценкой и стилем регулирования в конфликтных ситуациях использовался корреляционный анализ линейной корреляцией (метод Пирсона).

Значимыми показателями в данной группе (106 человек) являются показатели от 0,196.

Коэффициенты полученной корреляции представлены в таблице 8.

Таблица 8. Корреляционная зависимость между уровнем самооценки и стилем поведения в конфликте.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Умственная способность** | **Авторитет у сверстников** | **Уверенность в себе** | **Умение общаться** | **Уважение к себе** |
| **Соперничество** | **0,038** | **0,176** | **0,203** | **0,186** | **0,197** |
| **Сотрудничество** | **0,138** | **0,223** | **0,180** | **0,196** | **0,190** |
| **Компромисс** | **0,231** | **– 0,173** | **0,190** | **0,129** | **– 0,010** |
| **Избегание** | **0,138** | **0,243** | **– 0,128** | **– 0,233** | **0,193** |
| **Приспособление** | **0,198** | **0,176** | **– 0,217** | **0,190** | **0,150** |

По данным корреляционного исследования выявлены значимые корреляции между стилями поведения и самооценкой. Выявленная корреляция между стилем поведения в конфликте соперничеством и уровнем оценивания уважение к себе может свидетельствовать о том, что этот показатель достаточности, самоуважения, оказывается существенным для удовлетворения собственных интересов, для достижения поставленных целей. Этот стиль поведения характерен для старшеклассников–лидеров, которые знают, что решения определенных вопросов и ситуаций правильны, и имеют возможность настоять на принятии именно этого решения, то есть именно эти старшеклассники обладают достаточным авторитетом, которые строятся в первую очередь на уважении к себе.

Выявлена тесная связь между приспособлением и умственными способностями. Это говорит о связи способности адаптации к различным условиям и уровнем развития интеллекта. Для того, что бы подстроиться под другого человека, принять мнение других, уметь сгладить конфликт, анализировать различные ситуации, необходимо иметь достаточно высокий уровень развития умственных способностей, обладать коммуникативными умениями.

Так же выявлена значимая корреляция между стилем поведения сотрудничество и компромисс и уверенностью в себе. Т.е. старшеклассники способные приходить к соглашению между участниками конфликтных ситуаций, полностью удовлетворяли интересы обеих сторон должны быть уверенными в себе, принимать себя, воспринимать себя как личность. Для них характерно стремление к сотрудничеству, способность к взаимопомощи, общительность, терпимость к недостаткам других.

Нами была изучена “Я-концепция” учащихся с помощью теста Т.Лири и методики Дембо–Рубинштейна, а с помощью теста К.Томаса – стили поведения в конфликтах. Мы обнаружили связь между самооценкой, личностными особенностями (отражающими тот или иной вариант межличностных отношений), социальным статусом и стилем поведения в конфликтной ситуации.

“Я-концепция” характеризуется в целом преобладанием таких качеств как способность вызывать восхищение у окружающих, проявление ярких лидерских качеств, стремление произвести впечатление на окружающих, стремление к успеху, независимость от мнения окружающих, доброжелательность и внимательность в общении.

Исходя из результатов нашего исследования, мы видим наличие связи между особенностями “Я-концепции” и стилями поведения в конфликте и социальном статусе в классе. Это и является подтверждением нашей гипотезы о том, что в старшем школьном возрасте выбор стиля поведения в конфликтных ситуациях связан с особенностями “Я-концепции”.

2.3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Наше дипломное исследование показало наличие связи между “Я-концепцией” и стилем поведения в конфликтной ситуации. Для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций крайне важным является умение ими управлять. Для этого можно использовать ряд правил, которые мы использовали в работе со старшеклассниками [23, 46]:

1. *Дайте партнеру “выпустить пар”.* Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его “взрыва” следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он – страдающий человек независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. *Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.* Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отметайте вопросами: “То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?”.

3. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами.* Например, попросите доверительно у конфликтующе­го партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент (“В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораз­до меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...”). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, компли­менты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

*4.* Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Вы меня обманываете”, лучше звучит:“Я чувствую себя обманутым”.

Не говорите: “Вы грубый человек”, лучше скажите: “Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете”.

5. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.*

Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.*

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший.

При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

*7. В любом случае дайте партнеру “сохранить свое лицо”.* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступ­кам. Можно сказать: “Вы уже дважды не выполнили свое обещание”, но нельзя говорить: “Вы – необязательный человек”.

8. *Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.*

Кажется, что все понятно, и все же: “Правильно ли я вас понял?”, “Вы хотели сказать...?”, “Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет”. Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже умень­шает его агрессию.

9. *Держитесь как на острие ножа в позиции “на равных”.* Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху – “родительская” или снизу – “детская”) неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных – “взрослая”). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не “потерять свое лицо”.

10. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.*

Во-первых, это обезоруживает клиента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. *Ничего не надо доказывать.*

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и ни­кому ничего не может доказать. Даже силой. Отрицатель­ные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с “врагом”. Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рацио­нальная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это – бесполезное, пустое занятие.

12. *Замолчите первым.*

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытаитесь сделать единственное – замолчите. Не от “противника” требуйте: “Замолчи!... Прекрати!”, а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться?

Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоци­ональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком “диалоге” взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.

13. *Не характеризуйте состояние оппонента.* Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: “Ну вот, полез в бутылку! ... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?”. Подобные “успокаивающие” слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. *Уходя, не хлопайте дверью.*

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом “под занавес”.

15. *Говори, когда партнер остыл.*

Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью, что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дипломное исследование “Я-концепции” и стилей поведения старшеклассников в конфликтной ситуации показало, что данная тема является недостаточно разработанной возрастной, педагогической психологии и конфликтологии.

“Я-концепция”, самосознание нынешних старшеклассников имеют свои отличительные черты.

Современная жизнь в силу экономической нестабильности, в силу кризиса ряда социальных институтов, повышения тревоги и неуверенность в будущем характеризуется повышенной конфликтной заряженностью.

Ряд социологических исследований свидетельствуют об увеличении количества конфликтов в средних школах и о неумении конструктивно разрешать конфликтные ситуации.

По данным нашего исследования только 13 % старшеклассников используют сотрудничество как стиль регулирования конфликтной ситуации, что свидетельствует о необходимости проведения профилактической и тренинговой работы по конструктивному решению конфликтных ситуаций и быстрой стабилизации взаимоотношений. Для этого можно использовать методические рекомендации изложенные в дипломной работе.

Уменьшение количества ненужных конфликтов будет способствовать оздоровлению социально-психологического климата ученического коллектива.

По данным нашего исследования около 30 % учащихся имеют крайне низкий социальный статус изолированных и отверженных. Коррекция самооценки и обучение конструктивному поведению в конфликтных ситуациях будет способствовать повышению их социального статуса. Уменьшение количества лиц с низким социальным статусом так же будет способствовать улучшению психологического климата коллектива.

Проведенное исследование подтвердило в целом гипотезу о том, что в старшем школьном возрасте выбор стиля поведения в конфликтных ситуациях связан с особенностями “Я-концепции”.

Литература.

1. Альбуханова К.А., Воловикова М.И., Елисеев В.А., Проблема исследования индивидуального сознания.// Психологический журнал 1991г. Т.2, №4, с.27.
2. Березовин Н.А., Коломинский Я.Я. Учитель и детский коллектив. Издательство БГУ им В.И. Ленина, Минск,1975.
3. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитания.– М., 1986 г.
4. Бехтерев В.М. Сознание и его границы. СПб., 1988г.
5. Божович Л.И. Особенности самосознания подростков. // Вопросы психологии, 1955г., №1.
6. Возрастная и педагогическая психология / Под ред. М.В. Гамезо, М.В. Матюхиной, Т.С. Михальчик.– М., 1984г.
7. Возрастные особенности старшеклассников / Под ред. И.В. Дубровиной.– М., 1989г.
8. Дикарева А.А. Мирская М.И*.* Социология труда. М.,1989г.
9. Драгунова Т.В. Особенности самосознания подростка / Проблемы возрастной педагогики. Л., 1960г.
10. Запрудский Ю.Г*.* Социальный конфликт. Ростов-на-Дону, 1992г.
11. Здравомыслов А.Г. Социология конфликтов.– М., 1982г.
12. Зеленевский Я. “Организация трудовых коллективов” М., Прогресс, 1971г., с.72.
13. Кон И.С. Психология ранней юности.– М., 1989г.
14. Кон И.С. Психология старшеклассника.–М.: Просвещение, 1982.–20 с.
15. Конфликтная борьба, сотрудничество, взаимодействие. Ответственный редактор Потанин Г.М. М., Белгород, 1996г.
16. Коряк Н.М., Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт. – М., 1989г.
17. Кроник В.А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: психология значимых отношений.– М., 1989г.
18. Крутецкий В.А. Самосознание / Педагогическая энциклопедия, т.3., М., Советская энциклопедия, 1966г., с.784
19. Кулагина И.Ю. Возрастная психология.– М., 1996г.
20. Лишин О.В. Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения.–М., 1986г.
21. Лозовцева В.Н. Роль учителя в преодолении конфликтов между подростками – одноклассниками // Вопросы психологии.–1986.– №1.
22. Межличностное восприятие в группе / Под ред. Андреевой, А.И. Донцова.– М., 1981г.
23. Мескон М. Х., Альберт М., Хедуори Ф. Основы менеджмента. – М., “Дело” –1992г.
24. Методические указания к лабораторным занятиям по психологии. Магнитогорск. 1980г.
25. Мудрик А.В. В поисках своего “Я”// Семья и школа.–№8.– 1989г.
26. Немов Р.С. Психология в 3-х томах.– М.,1994 – 1995 г.г.
27. Педагогическая психология.– Ростов-на-Дону, 1997г.
28. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. М., 1982г.
29. Пономарев И.Б. Конфликты в деятельности и общение работников органов внутренних дел.– М., 1989.
30. Психология. Словарь. М., 1990г.
31. Психология современного подростка / Под ред. Д.И. Фельдштейна.– М.: Педагогика, 1987.–240 с.
32. Психологические особенности подростка под ред. Д.И. Фельдштейна. Москва: Педагогика, 1987
33. Преториус Р. Теория конфликта // Политические исследования.– 1991.–№5.
34. Рояк А.А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития личности ребенка.– М., 1988г.
35. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М., Издательство АНСССР., 1987г.
36. Рыбакова М.Н. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе.– М., 1991г.
37. Саржвеладзе Н.И. Личность и ее взаимодействие с окружающей средой. – Тб., 1989г.
38. Скот Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления.– Киев, 1991г.
39. Смирнов Г.С. “Советский человек”.–М.:1973г.
40. Собчик Л.Н. Диагностика межличностных отношений.– М., 1990г.
41. Спиркин А.Т. Сознание и самосознание.– М.,1972г.
42. Столин В.В. Самосознание личности.– М., 1983г.
43. Формирование личности в переходный период: от подросткового к юношескому возрасту / Под ред. И.В. Дубровиной.– М.,1987г.
44. Хрестоматия по возрастной психологии / Под ред. Д.И. Фельдштейна. – М.,1994г.
45. Чеснокова И.И. Проблема самосознания в психологии.– М., 1977г.
46. Шибутани Т. Социальная психология. М..,1973г.
47. Шорохов Е.В. Проблема самосознания в философии и естествознании. М., 1961г.
48. Ячневский В.С. Трудовой договор. – Житомир, 1996г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

ТЕСТ ИНТЕРПЕРСОНАЛЬНОЙ ДИАГНОСТИКИ Т.ЛИРИ

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

*Инструкция:* Перед вами опросник, содержащий различные характеристи­ки. Следует внимательно прочесть каждую и подумать, соответствует ли она Вашему представлению о себе. Если “да”, то в специальной сетке, предназна­ченной для регистрации Ваших ответов, перечеркните крестом соответствующую порядковому номеру характеристики цифру в сетке регистрационного листа. Постарайтесь проявить максимальную внимательность и откровенность, чтобы избежать повторного обследования.

Итак, какой Вы человек?

1. Умеет нравиться.

2. Производит впечатление на окружающих.

3. Умеет распоряжаться, приказывать.

4. Умеет настоять на своем.

5. Обладает чувством достоинства.

6. Независимый.

7. Способен сам позаботиться о себе.

8. Может проявить безразличие.

9. Способен быть суровым.

10. Строгий, но справедливый.

11. Может быть искренним.

12. Критичен к другим.

13. Любит поплакаться.

14. Часто печален.

15. Способен проявлять недоверие.

16. Часто разочаровывается.

17. Способен быть критичным к себе.

18. Способен признать свою неправоту.

19. Охотно подчиняется.

20. Покладистый.

21. Благодарный.

22. Восхищающийся и склонный к подражанию.

23. Уважительный.

24. Ищущий одобрения.

25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.

26. Стремится ужиться с другими.

27. Доброжелательный.

28. Внимательный и ласковый.

29. Деликатный.

30. Ободряющий.

31. Отзывчивый к призывам о помощи.

32. Бескорыстный.

33. Способен вызывать восхищение.

34. Пользуется у других уважением.

35. Обладает талантом руководителя.

36. Любит ответственность.

37. Уверен в себе.

38. Самоуверен и напорист.

39. Деловитый, практичный.

40. Соперничающий.

41. Стойкий и крутой, где надо.

42. Неумолимый, но беспристрастный.

43. Раздражительный.

44. Открытый и прямолинейный.

45. Не терпит, чтобыим командовали.

46. Скептичен.

47. На него трудно произвести впечатление.

48. Обидчивый, щепетильный.

49. Легко смущается.

50. Неуверенный в себе.

51. Уступчивый.

52. Скромный.

53. Часто прибегает к помощи других.

54. Очень почитает авторитеты.

55. Охотно принимает советы.

56. Доверчив и стремится радовать других.

57. Всегда любезен в обхождении.

58. Дорожит мнением окружающих.

59. Общительный и уживчивый.

60. Добросердечный.

61. Добрый, вселяющий уверенность.

62. Нежный и мягкосердечный.

63. Любит заботиться о других.

64. Щедрый.

65. Любит даватьсоветы.

66. Производит впечатлениезначительности.

67. Начальственно-повелительный.

68. Властный.

69. Хвастливый.

70. Надменный и самодовольный.

71. Думает только о себе.

72. Хитрый.

73. Нетерпим к ошибкам других.

74. Расчетливый.

75. Откровенный.

76. Часто недружелюбен.

77. Озлоблен.

78. Жалобщик.

79. Ревнивый.

80. Долго помнит обиды.

81. Склонный к самобичеванию.

82. Застенчивый.

83. Безынициативный.

84. Кроткий.

85. Зависимый, несамостоятельный.

86. Любит подчиняться.

87. Предоставляет другим приниматьрешения.

88. Легко попадает впросак.

89. Легко поддается влиянию друзей.

90. Готов довериться любому.

91. Благорасположен ко всем без разбора.

92. Всем симпатизирует.

93. Прощает все.

94. Переполнен чрезмерным сочувствием.

95. Великодушен и терпим к недостаткам.

96. Стремится помочь каждому.

97. Стремящийся к успеху.

98. Ожидает восхищения откаждого.

99. Распоряжается другими.

100. Деспотичный.

101. Относится к окружающим счувством превосходства.

102. Тщеславный.

103. Эгоистичный.

104. Холодный, черствый.

105. Язвительный, насмешливый.

106. Злой, жестокий.

107. Часто гневлив.

108. Бесчувственный, равнодушный.

109. Злопамятный.

110. Проникнут духом противоречия.

111. Упрямый.

112. Недоверчивый и подозрительный.

113. Робкий.

114. Стыдливый.

115. Услужливый.

116. Мягкотелый.

117. Почти никому не возражает.

118. Навязчивый.

119. Любит, чтобы его опекали.

120. Чрезмерно доверчив.

121. Стремится снискать расположение каждого.

122. Со всеми соглашается.

123. Всегда со всеми дружелюбен.

124. Всех любит.

125. Слишком снисходителен к окружающим.

126. Старается утешить каждого.

127. Заботится о других в ущерб себе.

128. Портит людей чрезмерной добротой.

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ К КОНФЛИКТНОМУ ПОВЕДЕНИЮ К.ТОМАСА.

*Инструкция:* Выберете то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

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.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

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

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

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

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. 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.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

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

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

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

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

12. 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 идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

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

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

16. 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.

18. 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.

19. 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.

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

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

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

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. 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.

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

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. 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.

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

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

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. 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 заинтересованным человеком могли добиться успеха.