**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ ГОРИЗОНТАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

1.1 Понятие конфликта в науке

1.2 Основные характеристики горизонтальных конфликтов

1.3 Особенности проявления горизонтальных конфликтов

1.4 Способы разрешения горизонтальных конфликтов

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРЕМЕНТАЛЬНОЕ ИСЛЕДОВАНИЯ

2.1 Организация и методы

2.2 Анализ результатов исследования

2.3 Рекомендации по способам разрешения горизонтальных конфликтов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**ВВЕДЕНИЕ**

В современном обществе, в условиях когда ежедневно увеличивается «скорость жизни», когда стрессы знакомы почти любому не понаслышке, когда каждый к чему-то стремится и чего-то боится, проблемы поставленные конфликтологией - предотвращение, анализ, прекращение конфликтов - стали особенно актуальны. Эти проблемы актуальны прежде всего потому, что конфликты могут присутствовать в любой сфере жизнедеятельности общества, а конфликт, пущенный на самотек, может привести к нежелательным последствия как для отдельных индивидов, так и для общества.

Конфликты в профессиональной деятельности всегда имеют место при работе в коллективе предприятия, организации. Они - неотъемлемая часть творческого и производственного процесса. С одной стороны, они располагают конфликтующие стороны негативно друг другу, создают атмосферу напряжения в коллективе, с другой стороны, они могут вызвать здоровую конкуренцию, и как результат - увеличение производительности рабочей группы. Очень часто конфликт оказывается приемлемым «выходом» из ситуации, возможно даже единственным способом восстановить нормальные взаимоотношения между членами коллектива, то есть позволить им прийти к согласию, договориться. Конфликт - не внезапно появившееся явление, у него есть свои причины, предпосылки, последствия. Важно научиться умению положительные и отрицательные стороны конфликта, мотивы его появления, определять формы протекания и то, какими путями они разрешаются, научиться управлять ими.

Проблема взаимоотношений между людьми будет актуальной, пока не перестанет существовать человечество. Как правило, основная причина конфликтов - неприязнь, несхожесть темпераментов, иначе говоря, характеров. Это отражается на деловых взаимоотношениях, влияет на совместную работу, ведет к непониманию и стрессам [1]. У каждого человека свое устоявшееся мировоззрение, своя сложившаяся система ценностей, и далеко не каждый способен толерантно, вежливо и сдержанно относиться к чужим убеждениям. Именно поэтому в профессиональной деятельности большую роль играет именно личностный аспект.

Объектом исследования является конфликтное поведение.

Предмет исследования - психологический климат коллектива, уровень конфликтности.

Целью работы является исследование особенностей разрешения «горизонтального» конфликтного взаимодействия в коллективе.

Задачи исследования:

. Выявить уровень конфликтности каждой личности.

. Выявить психологический климат группы.

. Проанализировать результаты исследования и взаимосвязь указанных параметров.

. Разработать практические рекомендации по способам разрешения горизонтальных конфликтов.

Методы исследования: методика выявления уровня конфликтности личности, методика изучения психологического климата коллектива.

Экспериментальная база исследования: НИУ «БелГУ» общежитие ул. Преображенская д.38б.

Контингент выборки: студенты НИУ «БелГУ» проживающие в общежитии на ул. Преображенская д.38бв количестве 10 человек, в возрасте 20-23 лет. Из них девушек 70% и юношей 30%

**ГЛАВА 1. ПОНЯТИЕ ГОРИЗОНТАЛЬНОГО КОНФЛИКТА**

**.1 Понятие конфликта в науке**

Это понятие в научной литературе, впрочем, как и в публицистике, неоднозначно. Существует множество определений термина «конфликт». Наиболее общий подход к определению конфликта состоит в определении его через противоречие как более общее понятие, и прежде всего - через социальное противоречие.

Конфликт (от лат. conflictus - столкновение) - способ взаимодействия людей, при котором преобладает тенденция противоборства, вражды, разобщенности достигнутого единства, согласия и сотрудничества. В состоянии конфликта могут находиться отдельные люди, социальные общности и гражданские институты, культуры и цивилизации, исторические системы и тенденции общественного развития.[8] Можно сказать, что конфликту доступны все возможные сферы человеческой жизнедеятельности. Даже отдельная личность испытывает состояние внутреннего разлада, конфликта чувств и потребностей, борьбы желаний и запретов. Не случайно, древнегреческий мудрец и философ Гераклит считал, что вражда лежит в основе мироздания, что единственный всеобщий закон, царящий в космосе, это «война - отец всего и царь всего».[4] Проявления конфликта исключительно многообразны. Конфликты могут возникать между отдельными враждующими группировками в рамках одного коллектива и между различными коллективами, могут характеризовать взаимоотношения религиозных сект или партийных фракций, приобретать форму забастовок и революций, ожесточенных классовых битв и межнациональных столкновений, локальных и мировых войн. В зависимости. от целого ряда привходящих обстоятельств они могут иметь различный характер, границы, степень остроты и тому подобные качественные состояния. Поэтому в научной литературе можно встретить самые различные определения этого понятия. Каждое из них подчеркивает одну или несколько особенностей состояния конфликта, важных для определенной науки, допустим, психологии, социологии, культурологии, истории, или для особых задач конкретного исследования.[2]

Наибольшее распространение в современной западной литературе получило определение конфликта, предложенное американским ученым Льюисом Козером и вошедшее во многие словари и энциклопедии по общественным наукам. Под конфликтом он предлагает понимать «борьбу за ценности и претензии на определенный социальный статус, власть и недостаточные для всех материальные блага; борьбу, в которой целями состоящих в конфликте сторон являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника». [12] Для представителей психологической науки более подходящим будет определение, где конфликт рассматривается как разновидность психического напряжения между участвующими сторонами, вызванного открытым антагонизмом, враждебностью. Культуролог обратит внимание, прежде всего, на роль конфликтов в расцвете и гибели цивилизаций, на противодействие культур как одну из разновидностей конфликтного взаимодействия. Вместе с тем, можно обозначить ряд общих признаков, характерных для состояния конфликта в самых разных областях его проявления.

Во-первых, необходимым условием конфликта является наличие как минимум двух сторон. Этими сторонами могут быть индивиды, группы людей, классы, даже культуры. Данное условие, конечно, не означает, что в конфликте всегда только две стороны. Их может быть гораздо больше. Но лишь при наличии двух сторон можно говорить о возможности конфликта. Кроме того, в процессе развития конфликта типичной является тенденция к поляризации сторон, к разделению целого на, как минимум, две противостоящие друг другу части, каждая из которых, в свою очередь, может иметь сложное строение, допускающее собственное состояние конфликтности.

Во-вторых, необходимым условием конфликта является наличие «дефицита», т. е. ограниченного количества материальных или духовных благ, когда все желающие не могут свободно удовлетворить в них потребность в полной мере. Причем, дефицит может быть самого разного рода. Это могут быть вещи, ценности, материальные и духовные блага, могут быть и социальные функции, престижные занятия и общественные роли, бюрократические должности и рабочие места.

В-третьих, конфликт возникает только в том случае, если стороны стремятся к достижению цели или получению выгоды за счет друг друга. В такой ситуации успех одной стороны обязательно будет означать неудачу другой. Поэтому конфликтующие стороны всячески стремятся к тому, чтобы ликвидировать, либо, по меньшей мере, поставить под контроль противоположную сторону. Отсюда тот личностный, человеческий элемент, который присутствует практически в любом конфликте и который приводит к необходимости сформулировать еще одно правилo.

В-четвертых, важным аспектом конфликтных отношений является власть. В ситуации конфликта всегда идет речь о попытке достижения, изменения или сохранения общественной позиции, с помощью которой можно контролировать и направлять поведение другой стороны.[1]

Проблематика конфликта с давних пор привлекает внимание ученых разных специальностей. Однако только в наше время, приблизительно со второй половины 50-х годов нынешнего столетия, можно говорить о возникновении научного направления, в рамках которого эта проблематика исследуется специально и всесторонне Общество предоставляет конфликтологам богатый материал для построения всевозможных моделей, теоретических концепций и выводов. Причем современное общество нисколько не уступает в этом отношении предшествующим этапам мировой истории. Об этом прямо свидетельствует история войн и крупных социальных конфликтов XX столетия. По числу вооруженных конфликтов, разрушительной силе оружия, взаимной ненависти противостоящих идеологий и гибели людей, нынешнее столетие будет рассматриваться как наиболее воинственное и жестокое. Поэтому столь актуальным сейчас становится исследование проблем взаимодействия конфликта и современного общества. (Конфликт и общество.)[17] Исследование особенностей протекания социальных конфликтов в исторических, национальных, политических условиях отдельных стран приводит к выводу о существовании тесной зависимости между общим состоянием социальной конфликтности и культурным наследием, традициями народного развития. Будет ли конфликт сопровождаться кровавыми сражениями или ограничится парламентскими дебатами - во многом зависит от традиций культурного характера, привычных особенностей поведения в конфликтной ситуации. Поэтому вполне естественно ставить и изучать вопрос о самобытных особенностях российской конфликтности, о восприятии конфликтной ситуации русским человеком и представителями тех народов, историческая судьба которых тесно связана с Россией (Конфликта традиции.) [10]Как бы глубоко мы ни проникали в природу социальных отношений конфликта, мы никогда не сможем с полной уверенностью сказать, как будут развиваться и чем закончатся конфликтные события в каждом конкретном случае. И дело здесь не в ограниченных способностях нашего разума, а в особой природе самого конфликта, в высокой степени хаотичности происходящих в его рамках социальных явлений и принципиальной непредсказуемости случайных комбинаций всевозможных факторов.[3] Социальные взаимотношения в конфликте - это открытая система, способная усваивать внешние воздействия и тонко реагировать на внутренние качественные изменения конфликтной ситуации. Посредством конфликта реализуется возможность спонтанного возникновения «порядка из хаоса», общее свойство случайно-закономерного движения общественной жизни. Признавая неизбежность социальных конфликтов в жизни общества, нельзя однако считать, что любой конфликт неизбежен в той форме, в тех масштабах и такой напряженности, в каких именно он выступает. То, что нельзя избежать всех конфликтов, вовсе не означает, что нельзя избежать ни одного из них. Проблематика регулирования социальных конфликтов представляет собой часть более широкой проблемы управления социальными процессами вообще. (См.: Менеджмент конфликтный.) [23] Важная роль в осознании конфликтных отношений, а значит и в управлении ими, принадлежит посредникам, функции которых с успехом могут выполнять как организации, так и частные лица. В современной теории конфликта накоплен богатый опыт использования посреднических услуг в конфликтных ситуациях, а также возникающих в этом процессе особых проблем и закономерностей. (Медиаторинг конфликтный). Наблюдение над развитием социальных конфликтов показывает, что продуманные усилия, направленные на их предупреждение и регулирование, вполне достигают поставленных целей. С их помощью возможно оттянуть начало социального конфликта, направить в безопасное русло его разрушительную энергию, предупредить или ослабить его негативные социальные последствия. Конечно, к каждому конфликту должен быть осуществлен максимально индивидуализированный подход, ибо как не бывает двух одинаковых людей, так не бывает и двух совершенно одинаковых конфликтов.[19]

**1.2 Основные характеристики горизонтальных конфликтов**

Первым в классификации по уровням идет горизонтальный конфликт: «равный против равного».[15] Типичные горизонтальные конфликты -конфликт между функционально связанными отделами, например, сбытом и производством, между отдельными компаниями в концерне, между партнерами при слиянии, между двумя учредителями. Механизм борьбы на начальном этапе разворачивания конфликта - «выиграть-проиграть». [20] Однако чем сильнее взаимозависимость участников конфликта, тем сильнее тенденция к переговорам и сотрудничеству и к переходу к следующим фазам конфликта.

В системе «равный-равный» наиболее частыми являются следующие проблемы, которые и приводят к конфликтным взаимодействиям:

Распределение задач и ответственности. Очень характерны пререкания подразделений, так как стороны склонны избегать ответственности за задания, которые требуют много времени и сил. Характерно стремление переложить ответственность на других.

Разные цели и интересы отделов с различными функциями. К примеру, производство требует времени, а сбыт - быстрой поставки.

Зависимость от общих служб и ресурсов. Возникает тенденция создавать «дубликаты» - свои собственные службы, к примеру, иметь свою бухгалтерию и самостоятельно осуществлять подбор персонала.

Различия в престижности работы. Внутри фирмы одни отделы более одобряются, другие - менее. К примеру, в привилегированном положении могут оказаться брокеры в финансовой компании или сотрудники отдела продаж, которые «для всех» зарабатывают деньги.

Как можно изменить систему «равный-равный», чтобы уменьшить потенциальные конфликты?

Изменение отношений

• Явно и определенно разграничить отделы и провести «демаркационную линию».

• Усилить роль центральной власти в вопросах разграничения отделов.

• Установить равновесие отделов относительно статуса или знаний путем перераспределения ответственности или усиления «самого слабого» звена.

• Объединить отделы во главе с одним управляющим.

Улучшение координации задач

• Разделить задачи между отделами.

• Улучшить процедуры координации между ними.

• Создать буферные запасы, чтобы подразделения сами планировали деятельность.

Структурирование общения и переговоров.

• Добиться формулирования своих условий для сотрудничества.

• Обучить технике ведения конструктивных переговоров.

• Подключить третью сторону для ведения переговорного процесса.

Улучшение межличностных отношений.

• Провести обучение и тренинг.

• Проводить ротацию кадров: обмен персоналом между отделами.

Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация - учитель», «учитель - учитель» и «администрация - администрация» по сути представляют типичные организационные конфликты. Остановимся лишь на некоторых особенностях, характерных для педагогических организаций.

Для учительских коллективов средней школы наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:

нетактичное отношение друг к другу;

неудобное расписание занятий;

непродуманные нововведения в школе;

перекладывание чужих обязанностей на учителей;

неравномерное распределение педагогической нагрузки;

административные и финансовые злоупотребления.

Наибольшее число конфликтов в учительской среде вызывает проблема учебной нагрузки. 87% учителей считают ее главной причиной внутришкольных конфликтов, при этом их не устраивает, примерно в одинаковой мере, как избыток, так и недостаток учебной нагрузки.[13,16]

Напряженную обстановку и конфликты в школьных коллективах также создают необоснованные, по мнению значительной части учителей (65,3%), льготы и привилегии, которыми пользуются определенные категории сотрудников.

Если обобщить все перечисленные причины конфликтов, имеющих место в учительской среде, то их можно свести к двум основаниям:

Проблемы общения, например, отсутствие такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость и др.;

Устаревшая административная система управления школьными заведениями, построенная по принципу «начальник-подчиненный».[11]

На линии взаимодействия «учитель - родитель» главным объектом возникновения конфликтов является ученик. Учителя, как правило, обвиняют родителей в самоустранении от процесса обучения и воспитания детей, а родители, в свою очередь, обвиняют учителей в предвзятом отношении к их ребенку и/или в некомпетентности.

Конфликты типа «ученик - родители» в основном сводятся к следующим причинам:

плохая учеба детей: мало занимаются уроками дома, много гуляют или смотрят телевизор, прогуливают уроки в школе и т.д.;

взаимное непонимание детей и родителей;

грубость, несдержанность в отношениях;

борьба ребенка за самостоятельность, расцениваемая родителями, как непослушание;

невыполнение детьми просьб и поручений родителей;

неблагоприятная социально-психологическая обстановка в семье (пьянство, конфликты между родителями).

Конфликты типа «учитель - ученик» возникают (по мнению самих учителей) по следующим причинам:

нарушение дисциплины на уроке;

плохое выполнение домашних заданий;

нездоровые отношения между учениками.

С точки зрения учеников причинами конфликтов с учителями являются:

оскорбления со стороны учителя, грубость, несдержанность;

необъективность при оценке знаний;

неинтересное ведение урока учителем; неподготовленное домашнее задание;

пропуск уроков.

Причиной многих конфликтов также является неуважительное отношение учителей к своим ученикам, нежелание или неспособность увидеть в ученике союзника и партнера по совместной деятельности.

Межличностные и групповые конфликты среди учащихся школ являются обычным делом. Процесс социализации (адаптация, самоидентификация и т.д.) предполагает различного рода конфликты и не только в школьной среде. Проблема заключается в том, что сама структура построения современной массовой школы по принципу соподчинения и противопоставления («учитель-ученик», «старший - младший», «сильный - слабый», «успевающий - неуспевающий» и т.д.) [22] стимулирует детскую конфликтность. Кроме того, ученики «несут» с собой в школу в трансформированном виде все социальные противоречия нашего общества.

«Накладываясь» на неокрепшую детскую психику, эти противоречия (наряду с другими причинами) порождают грубость, жестокость, озлобленность в групповых и межличностных отношениях школьников.

**1.3 Особенности проявления горизонтальных конфликтов**

С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл, ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т.п. Бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное и его необходимо по возможности избегать и уж, если он возник, немедленно разрешать.[24] Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

Конфликт чаще всего рассматривается как конкуренция в удовлетворении интересов. Какую ситуацию можно назвать конфликтной? На этот вопрос отвечает теорема Томаса: если ситуации определяются как реальные, то они реальны по своим последствиям, то есть конфликт становится реальностью тогда, когда он переживается как конфликт хотя бы одной из сторон.

Дж. Фон Нейман и О. Моргенштейн определяют конфликт как взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей.[5] В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и др., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач организации и управления, с прогнозированием и принятием решений, а также с планированием целенаправленных действий.

С точки зрения ролевой теории под конфликтом понимается ситуация несовместимых ожиданий (требований), которым подвержена личность, играющая ту или иную роль в социальной и межличностной структуре. Обычно такие конфликты делятся на межролевые, внутриролевые и личностно-ролевые.

В теории социального конфликта Л. Козера конфликт - это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор также отмечает позитивную функцию конфликтов - поддержание динамического равновесия социальной системы.[6] Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.

По У. Линкольну, положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:

конфликт ускоряет процесс самосознания;

под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;

способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств - до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;

приводит к объединению единомышленников;

способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;

способствует расстановке приоритетов;

играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;

благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;

приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;

благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Отрицательное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;

он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;

препятствует быстрому осуществлению перемен;

приводит к потере поддержки;

ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;

вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;

вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;

вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;

в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;

конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;

конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Существуют многочисленные классификации конфликтов. Основаниями для них могут быть источник конфликта, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат. Конфликты могут быть скрытые и явные, интенсивные и стертые, кратковременные и затяжные, вертикальные и горизонтальные и т.д.

По направленности конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные», а также «смешанные».[15] К горизонтальным относят такие конфликты, в которых не замешаны лица, находящиеся в подчинении друг у друга. К вертикальным конфликтам относят те, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого. В смешанных конфликтах представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие. По оценкам психологов конфликты, имеющие вертикальную составляющую, то есть вертикальные и смешанные, - это приблизительно 70-80% всех конфликтов.

По значению для группы и организации конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные). Первые приносят делу пользу, вторые - вред. От первых уходить нельзя, от вторых - нужно.

По характеру причин конфликты можно разделить на объективные и субъективные. Первые порождены объективными причинами, вторые - субъективными, личностными. Объективный конфликт чаще разрешается конструктивно, субъективный, напротив, как правило, разрешается деструктивно.

М. Дойч классифицирует конфликты по критерию истинности-ложности или реальности:

«подлинный» конфликт - существующий объективно и воспринимаемый адекватно;

«случайный, или условный» - зависящий от легко изменяемых обстоятельств, что, однако, не осознается сторонами;

«смещенный» - явный конфликт, за которым скрывается другой, невидимый конфликт, лежащий в основании явного;

«неверно приписанный» - конфликт между сторонами, ошибочно понявшими друг друга, и, как результат, по поводу ошибочно истолкованных проблем;

«латентный» - конфликт, который должен был бы произойти, но которого нет, поскольку по тем или иным причинам он не осознается сторонами;

«ложный» - конфликт, существующий только в силу ошибок восприятия и понимания при отсутствии объективных оснований.

Классификация конфликтов по типу социальной формализации: официальные и неофициальные (формальные и неформальные).[14] Эти конфликты, как правило, связаны с организационной структурой, ее особенностями и могут быть как «горизонтальными», так и «вертикальными».

Внутригрупповой конфликт включает, как правило, саморегуляционные механизмы. Если групповая саморегуляция не срабатывает, а конфликт развивается медленно, то конфликтность в группе становится нормой отношений. Если же конфликт развивается быстро и нет саморегуляции, то наступает деструкция. Если конфликтная ситуация развивается по деструктивному типу, то возможен ряд дисфункциональных последствий. Это могут быть общая неудовлетворенность, плохое состояние духа, уменьшение сотрудничества, сильная преданность своей группе при большой непродуктивной конкуренции с другими группами. Довольно часто возникает представление о другой стороне как о «враге», о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как отрицательных, уменьшается взаимодействие и общение между сторонами, больше значения придается «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы.

Группа более устойчива к конфликтам, если она кооперативно взаимосвязана. Следствием этой кооперации являются свобода и открытость коммуникаций, взаимная поддержка, дружелюбие и доверие по отношению к другой стороне. Поэтому вероятность межгрупповых конфликтов выше в диффузных, незрелых, малосплоченных и ценностно разрозненных группах.

Внутриличностный конфликт - это, как правило, конфликт мотивации, чувств, потребностей, интересов и поведения у одного и того же человека.

Межличностный конфликт - это наиболее часто возникающий конфликт.[18] Возникновение межличностных конфликтов определяется ситуацией, личностными особенностями людей, отношением личности к ситуации и психологическими особенностями межличностных отношений. Возникновение и развитие межличностного конфликта во многом обусловлены демографическими и индивидуально-психологическими характеристиками. Для женщин более характерны конфликты, связанные с личными проблемами, для мужчин - с профессиональной деятельностью.

Психологически малоконструктивное поведение в конфликте часто объясняется индивидуально-личностными особенностями человека. К чертам «конфликтной» личности относят нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, предубежденное отношение к другим людям, агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности и др.[21]

**1.4 Способы разрешения горизонтальных конфликтов**

Ключ решения проблемы конфликта состоит в том, чтобы взглянуть на конфликт, как на задачу, которая должна быть решена: в первую очередь определить причину конфликта, а затем - применить соответствующую технику решения конфликтных проблем.[13] Например, метод творческой визуализации может быть использован для анализа причин конфликта; метод мозгового штурма может быть полезен при поиске альтернатив; метод автоматической записи может быть использован для выяснения собственных реакций на те или иные возможности; метод мысленного представления может помочь спросить самого себя и получить от внутреннего голоса совет в отношении выбора. Наконец, метод мысленного контроля или техника волевого мышления может быть использована для выработки достаточной внутренней мотивации или контроля с целью реализации новых решений.

Методами контроля конфликтной ситуации может овладеть каждый. Они помогут решить проблему практически любого типа: внутренний, межличностный или межгрупповой конфликт.

В управленческой психологии существует ряд правил поведения оппонентов в конфликтах. К наиболее важным из них относятся:

. не следует расширять предмет (причину) конфликта;

. «обвиняющий» обязан предложить позитивное решение по выходу из конфликта;

. не должна применяться категоричная форма общения; следует стремиться к сокращению числа претензий необходимо избегать оскорблений личного достоинства.

Конфликтная ситуация может быть разрешена как усилиями самих участников конфликта, так и при помощи посредника, в роли которого может выступать и руководитель. В первом случае для конструктивного разрешения конфликта необходимо наличие, как минимум, четырех факторов:

) адекватности восприятия конфликта (наличие точной, не искаженной личными пристрастиями оценки своих и чужих действий, намерений и позиций);

) открытости и эффективности общения (предполагает открытое обсуждение проблемы с высказыванием каждым из участников своего понимания происходящего);

) создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества (готовность к

диалогу, открытость друг для друга оппонентов конфликта);

) определения существа конфликта (согласование представлений оппонентов о сложившейся ситуации, выработка определенной стратегии поведения).

При определении существа конфликта рекомендуется действовать в определенной последовательности:

) определить деловые (объективные) компоненты конфликта, касающиеся технологии и планирования производства, организации и оплаты труда и т. п.

) отделить непосредственный повод инцидента от причины возникновения конфликта.

) выяснить субъективные модели вступления людей в конфликты путем анализа темпераментов и характеров, взглядов и убеждений, интересов и запросов оппонентов.

) определить направленность конкретных действий оппонентов с целью выяснения мотивов участия людей в конфликте.

Как говорилось выше, участие в разрешении конфликта могут принимать не только сами его участники, но и третьи лица - посредники. Очень часто им удается сделать гораздо больше, чем представителям конфликтующих сторон. Наличие посредника очень важно прежде всего в психологическом плане, так как позволяет участникам конфликта, несмотря на взаимные уступки, «сохранить свое лицо». При необходимости уступок (обоюдных или даже в пользу одного из соперников) конфликтующие стороны более охотно идут на них, потому что адресуются не друг к другу, а к третьей стороне.

Руководитель должен помнить, что окончательное и благополучное разрешение конфликта включает в себя две составляющие: ликвидацию причины противоречия и погашение или уменьшение отрицательных эмоций, вызываемых конфликтом.[16] Предупреждение возникновения конфликта связано с изменением конфликтной ситуации, а способы разрешения - со способами изменения такой ситуации. Любой конфликт прекращается вместе с изменением конфликтной ситуации и, модифицируя ее, можно управлять течением конфликта.

Конфликтную ситуацию можно изменить, влияя соответствующим образом на слагающие ее объект конфликта и оппонентов:

а) объект конфликта может быть или полностью устранен, или подменен другим объектом;

б) производится увеличение ранга одного из оппонентов;

в) создаются такие условия, которые исключают взаимодействие оппонентов;

г) один из оппонентов отказывается от объекта конфликта в пользу другого;

д) оппоненты договариваются между собой или обращаются к посреднику, дав гарантию подчиниться любому его решению;

е) один из оппонентов устраняется от участия в конфликте, например, при переводе в другой коллектив

В мировой практике существует несколько методов управления конфликтной ситуацией, в частности деструктивными конфликтами.

. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией.

При соответствующем опыте действия в конфликтных ситуациях потенциальные конфликты могут быть вообще предотвращены или разрешены и даже использованы в качестве источника улучшения отношений с другими людьми и самосовершенствования. Задача состоит не в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен во всех общественных отношениях и ситуациях внутреннего выбора, а в распознавании конфликта и контроле над ним с целью получения наилучшего итога. Идеальным с этой точки зрения является рационально - интуитивный метод разрешения конфликтов, разработанный американским ученым Джини Грехем Скотт.

Итак, основной способ применения рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций. Выбираемая стратегия будет зависеть от того, на какой стадии находится конфликт (потенциальный конфликт, развивающийся конфликт, открытый конфликт),[24] от важности конкретного решения, от оценки нужд и желаний других людей, а также от характера эмоций, проявляемых в конфликте. После выбора подходящего метода определяется наилучший способ его применения.

. Принципиальные переговоры

Нельзя забывать о таком механизме человеческого общения, как переговоры. В наше время все чаще приходится прибегать к переговорам. Но стандартная переговорная стратегия перестала удовлетворять людей. Они видят лишь две возможности ведения переговоров - быть подталкиваемыми или жесткими. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли. Он хочет победить, однако часто кончает тем, что вызывает такую же жесткую реакцию, и портит свои отношения с другой стороной. Существует ли альтернатива позиционному подходу?

В Гарвардском проекте по переговорам американскими учеными разработан метод переговоров, который предназначен для эффективного и дружественного достижения разумного результата. Этот метод назван принципиальными переговорами или переговорами по существу.[14]

Он состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, то есть исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон. Этот метод предполагает стремление к нахождению взаимной выгоды там, где только возможно, а там, где интересы не совпадают, настаивание на таком результате, который был бы основан какими-то справедливыми нормами независимо от воли каждой из сторон. Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Этот метод дает возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог воспользоваться честностью другой стороны.[22] Метод принципиальных переговоров может быть сведен к четырем пунктам:. пункт учитывает тот факт, что все люди обладают эмоциями, поэтому каждому трудно общаться друг с другом. Отсюда следует, прежде чем начать работать над существом проблемы, необходимо отделить “проблему людей” и разобраться с ней отдельно. Если не прямо, то косвенно участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать бок о бок и разбираться с проблемой, а не друг с другом. Отсюда следует первая рекомендация: сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.. пункт нацелен на преодоление недостатков, которые проистекают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров стоит в удовлетворении подспудных интересов. Второй базовый элемент данного метода гласит: сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.. пункт касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии другого сужает поле зрения переговорщиков. Когда многое поставлено на карту, способность к созиданию ограничена. Отсюда вытекает третий базисный пункт: разработайте взаимовыгодные варианты.

Соглашение должно отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от голой воли каждого из сторон (наличие каких-то справедливых критериев). Обсуждая такие критерии, обе стороны могут надеяться на справедливое решение. Отсюдабазисный пункт: настаивайте на использовании объективных критериев. Итак, принципиальный метод позволяет более эффективно достичь постепенного консенсуса относительно совместного решения, без всяких потерь. А разграничение между отношениями людей и существом проблемы позволяет иметь дело друг с другом просто и с пониманием, что ведет к дружескому соглашению. Кроме того, этот метод менее зависим от человеческих отношений.

**ГЛАВА 2. ЭКСПЕРЕМЕНТАЛЬНОЕ ИСЛЕДОВАНИЯ**

**2.1 Организация и методы**

Целью исследования было выявление уровня конфликтности личности и изучение психологического климата коллектива.

Для исследования уровня конфликтности личности и изучения психологического климата коллектива были подобранны соответствующие методики, которые давали нам общую картинку о каждой исследуемой личности.

Чтобы оценить уровень конфликтности личности - был применен метод тестирования. Тест адаптирован для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению. В данном подходе к изучению конфликтных явлений делается акцент не только на разрешение конфликтов, а на управление ими. В соответствии с этим, считается нужным сконцентрировать внимание на том, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными каким образом, возможно, стимулировать продуктивное поведение. Сам тест содержит 14 вопросов о качествах индивида, в каждом из которых респонденту предлагается выбрать одно из трех суждений, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. [27] В результате обработки данных, по ключу выясняется количество баллов по каждой шкале, дающее представление о выраженности у испытуемых низкого либо высокого уровня конфликтности (см. приложение 1).

Для изучения психологического климата коллектива также был применен метод тестирования. Это методика позволяет выявить эмоциональные, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности - на уровне понятий “нравится - не нравится”, “приятный - не приятный”. При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий “желание - не желание работать, учиться вместе”. Основным критерием когнитивного компонента избранна переменная “знание - не знание особенностей членов коллектива”.

Методика содержит 13 свойств психологического климата в группе и 13 противоположных этим же свойствам.[26,25]

Респонденту предлагается оценить проявление перечисленных свойств психологического климата в его группе по шкале относительно нуля от 1 до 3 оценки в ту или иную сторону свойства, которая наиболее соответствует ему. Если испытуемый поставит нуль, значит, то и другое свойство проявляется в одинаковой степени.

В результате обработки данных по ключу выясняется количество баллов каждого из респондентов, дающее представление о благоприятности психологического климата с точки зрения индивида (см. приложение 2).

**2.2 Анализ результатов исследования**

Результаты исследования изучение психологического климата коллектива представлены в виде круговой диаграммы. Из диаграммы видим, что у студентов общежития преобладает, хоть и незначительно, неустойчиво благоприятный климат.

Процедура обработки данных заключалась в количественном и качественном анализе результатов заполнения испытуемыми опросных тестов.



Рис. 1 - Психологический климат коллектива

Показания этого исследования может быть обусловлена тем, что в общежития не слишком комфортные удобства для проживания, что становится не мало важной для определения психологического климата коллектива.

Проводя тест на уровень конфликтности личности было установлено, что у всех испытуемых преобладает средний и ближе к среднему уровень конфликтности. Это показывает нам то, что опрашиваемые частично удовлетворяют собственные интересы и частично удовлетворяют интересов партнера. Можно предположить, что опрашиваемые стремятся сохранить важные деловые и личностные отношения, а также использование этой стратегии дает возможность избежать лишних потерь. Также по итогам исследования следует, что девушки несколько менее агрессивны по сравнению с юношами в конфликтных ситуациях, хотя эти различия не столь значимы. В целом, юноши и девушки примерно в равной степени используют основные стратегии поведения (агрессия, решение, уход) в конфликтной ситуации.

Про уровень конфликтности можно сказать, что в целом он снижается к 5 курсу, судя по возрасту, однако снижение незначительное. Снижаются и высокий и низкий уровень, таким образом «усредняя» его. Это так же можно объяснить социально-психологическими причинами, однако необходимо заметить, что всё-таки существует некая образовательная и развивающая среда вуза, которая способствует снижению уровня конфликтности. Для последующего снижения уровня конфликтности возможно разработать программу, состоящую из индивидуальных и групповых консультаций и тренингов.

На основании анализа описательных исследований можно сделать вывод о том, что практически все результаты подчиняются закону нормального распределения показателей по каждой шкале.

**2.3 Рекомендации по способам разрешения горизонтальных конфликтов**

Исследования студентов общежития БелГУ по ул. Преображенская д.38б позволило выработать ряд практических рекомендаций.

Управление конфликтом как сфера управленческой деятельности имеет следующие различные стадии:

. восприятие конфликта и первичная оценка ситуации;

. исследование конфликта и поиск его причин;

. поиск путей разрешения конфликта;

. осуществление организационных мер.

) Конфликт в общежитии практически всегда виден, т.к. имеет определенные и внешние появления: высокий уровень напряженности в коллективе, снижение работоспособности, ухудшение волевых качеств т.д. Следует учитывать, что объективный уровень конфликта и его восприятие должны быть адекватными, иначе могут возникать псевдоконфликты (реально не существующие конфликты), переоценка или недооценка значимости конфликта, невосприятие, игнорирование конфликта.

) Исследование конфликта и поиск его причин - это следующая стадия управления конфликтом в организации. Любым практическим действиям предшествует анализ конфликтной ситуации, который предполагает:

. выявление сути противоречия, установление не только повода, но и причины, вскрытие так называемых «болевых точек» в организации и своевременное проведение работы по их устранению;

. выяснение интересов и целей участников, их позиций;

. оценка возможных исходов и последствий противоборства, альтернативных вариантов достижения цели;

. поиск точек соприкосновения, общих целей и интересов конфликтующих.

) Поиск путей разрешения конфликта предполагает:

. полное прекращение конфронтации и взаимное примирение сторон;

. достижение компромисса - частичное удовлетворение притязаний обеих сторон;

. разрешение конфликта на деловой основе: путем удовлетворения

объективных требований, претензий сторон или путем разоблачения несостоятельности предъявляемых претензий;

. механическое прекращение конфликта (увольнение одного из участников конфликта, перевод лидера или нескольких членов конфликтной стороны в другое подразделение организации).

) Выделяют 2 основных типа разрешения конфликта в организации:

. Авторитарный тип - разрешение конфликта через применение властных полномочий. Его основные черты заключаются в том, что:

предупреждение о выселении из общежития;

выселение из общежития

руководитель считает, что должен «победить» любой ценой;

управление конфликтной ситуацией происходит в интересах организации. Основное преимущество авторитарного типа разрешения конфликта в том, что, как считают руководители, при его использовании экономится время. Его главный недостаток состоит в том, что конфликт при этом не разрешен, внешне задавлен и возможен его возврат.

. Партнерский тип разрешения конфликта - разрешение конфликта через применение конструктивных способов. Его основные черты:

конструктивное взаимодействие руководителя с конфликтующими сторонами;

восприятие аргументов противной стороны;

готовность к компромиссу, взаимный поиск решений;

стремление совместить личностный и организационный факторы;

восприятие как нормальный фактор деятельности.

В целях совершенствования профессиональной культуры студентов целесообразно создание системы тренингов по развитию поведенческих навыков в ситуации конфликта, по повышению профессиональных навыков, уверенного поведения, личностного роста и т.п.

Необходимо повышение морального и материального стимулирования труда, а также создание атмосферы поддержки и взаимопонимания между студентами.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

горизонтальный конфликт проявление разрешение

Жизненная практика людей показывает, что межличностные отношения протекают зачастую в условиях конфликтов, которые являются неотъемлемой частью человеческих отношений. Особое место в ряду кризисных ситуаций занимают конфликты в организациях. Конфликт в организации - это открытая форма существования противоречий, интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка. Любой конфликт, как правило, имеет сильный деструктивный заряд. Стихийное развитие конфликта очень часто приводит к нарушению нормального функционирования организации. Он обычно сопровождается мощными негативными эмоциями, которые стороны испытывают по отношению друг к другу. Когда конфликт доходит до крайней стадии, с ним уже трудно справиться. Тем не менее, конфликтами приходится заниматься, и они являются неотъемлемой частью жизни любой организации. Более того, во многих случаях именно наличие конфликтов является показателем того, что организация развивается. Анализ причин, течения и результатов конфликтов убеждает в том, что многие из них не только допустимы, но и желательны, поскольку дают информацию о проблемах организации, позволяют выявить скрытые от глаз процессы, разнообразие позиций и прочее.

И зарубежные (К. Томас), и отечественные (Н.В. Гришина) психологи считают нужным сконцентрировать внимание на таких аспектах изучения конфликтов, как формы поведения в конфликтных ситуациях, а также факторах, влияющих на выбор той или иной формы поведения. Выделено пять основных стратегий: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. Выбор той или иной стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов: личностные особенности, уровень нанесенного ущерба, возможные последствия, значимость решаемой проблемы, особенности трудовой атмосферы в коллективе, специфика управления коллективом.

На основе полученных результатов можно сделать вывод о том, что студенты находясь в общежитии находятся в неустойчивой благоприятной зоне, что является средне статистической. Уровень конфликтности испытуемых оказался равен тоже среднестатистическим показателям.

Данная курсовая работа имеет ярко выраженную практическую направленность, поскольку на основании результатов исследования и анализа имеющейся литературы по конфликтологии нам удалось разработать практические рекомендации по способам разрешения горизонтальных конфликтов и внедрить данные рекомендации в деятельность руководителей общежития БелГУ ул. Преображенская д.38б.

**СПИСОК ИПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М., 1999. 551 с.

. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. Новосибирск, 1989. 90 с.

. Вершинин М.С «Конфликтология» Конспект лекций. Михайлова В.А. Спб, 2000.

4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2000. 464 с.

. Громова О.Н. Конфликтология. М., 2000. 320 с.

. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. - М.: Гардарики, 2000. - 320 с.

. Дойч М. Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы // Социально-политический журнал. 1997.

. Дубровская О.Ф. Конфликт: что о нем желательно знать//Справочник кадровика. - 2001 - №5 (с.97-103)

. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993. 188с.

. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов на/Д: Феникс, 1998. 480с.

. Кабаченко Т.С. Психология управления. М., 2001. 384 с.

. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология: Учебное пособие. СПб., 2000 298 с.

. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учеб. пособие / под ред. Д.Я. Райгородского. - Самара, 2000. - 672 с.

. Психология конфликта/Сост. Гришина Н.В. СПб, 2001. 448с.

. Розанова В., Беседина Н. Психологические особенности конфликтов // управление персоналом. 2000. № 3. С. 42-46.

. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: в 2т., М. 1989. т.2.

. Социальная конфликтология / Под ред. А.В. Морозова. М., 2002 - 336 с.

. Станкин М. Конфликт и его разрешение // Управление персоналом. 1999. № 7. С. 11-16.

. Станкин М. психологический климат коллектива// Консультант директора. - 2001 - №12 (с. 13-16).

20. Теплов Б.М. Проблемы индивидуальных различий, М., 1961 г.

. Тренев Н. Управление конфликтами / Консультант директора. 2000. № 7.

22. Шипилов А.И. Искусство конструктивно разрешать конфликты//Кадры предприятия - 2002 - №3 (с.47-53).

23. Щербак В.Е. Конфликтные ситуации на предприятии//ЭКО. 1999 № 11. С. 157-168.

. Юрчук В.В. Современный словарь по психологии, Минск, 2000г.

25 Интернет-ресурс <http://www.psy360.com.ua/catalog.php?id=3&stat=9>

. Интернет-ресурс <http://testoteka.narod.ru/>

. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде: учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 224 с. (с. 187-190)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Тест-опросник: Уровень конфликтности личности**

Инструкция: При ответе на вопрос выберите один вариант ответа, под конкретной буквой, запишите букву после номера вопроса. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?

а) нет

б) когда как

в) да

Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

а) да

б) ответить затрудняюсь

в) нет

Кто вы в большей степени?

а) пацифист

б) принципиальный

в) предприимчивый

Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

а) часто

б) периодически

в) редко

Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

а) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще советовался бы с людьми.

В случае неудач какое состояние для вас наиболее характерно?

а) пессимизм

б) плохое настроение

в) обида на самого себя

Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

а) да

б) скорее всего да

в) нет

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

а) да

б) скорее всего да

в) нет

Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе

а) раздражительность

б) обидчивость

в) нетерпимость критики других

Кто вы в большей степени?

а) независимый

б) лидер

в) генератор идей

Каким человеком считают вас ваши друзья?

а) экстравагантным

б) оптимистом

в) настойчивым

С чем вам чаще всего приходится бороться?

а) с несправедливостью

б) с бюрократизмом

в) с эгоизмом

Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности

б) оцениваю свои способности объективно

в) переоцениваю свои способности

Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми.

а) излишняя инициатива

б) излишняя критичность

в) излишняя прямолинейность

Обработка результатов тестирования

Все ответы к каждому вопросу имеют свою оценку в баллах. Замените выбранные вами буквы баллами и подсчитайте общую сумму набранных вами баллов (Табл. 1).

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| А | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| Б | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| В | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |

Определенная сумма баллов характеризует уровень конфликтности личности: 14 - 17 баллов - Очень низкий, 18 - 20 баллов - Низкий, 21 - 23 балла - Ниже среднего, 24 - 26 баллов - Ближе к среднему, 27 - 29 баллов - Средний, 30 - 32 баллов - Ближе к среднему, 33 - 35 баллов - Выше среднего, 36 - 38 баллов - Высокий, 39 - 42 балла - Очень высокий

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**Тест-опросник: Изучение психологического климата коллектива**

Инструкция: оцените, как проявляются перечисленные ниже свойства психологического климата в вашей группе. На континууме от психологического климата типа А до психологического климата типа В определите ту оценку, которая, по Вашему мнению, соответствует истине. Обведите кружком оценку слева или справа относительно нуля.

Оценки: 3 - свойство проявляется в группе всегда; 2 - свойство проявляется в большинстве случаев; 1 - свойство проявляется нередко; 0 - проявляется в одинаковой степени и то, и другое свойство.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | свойство психологического климата А | оценка | свойство психологического климата В |
| 1 | Преобладает бодрое жизнерадостное настроение | 3 2 1 0 1 2 3 | Преобладает подавленное настроение |
| 2 | Доброжелательность в отношениях, взаимные симпатии | 3 2 1 0 1 2 3 | Конфликтность в отношениях, антипатии |
| 3 | В отношениях между группировками внутри вашего коллектива существует взаимное расположение, понимание | 3 2 1 0 1 2 3 | Группировки конфликтуют между собой |
| 4 | Членам группы нравится вместе проводить время, участвовать в совместной деятельности | 3 2 1 0 1 2 3 | Проявляют безразличие к более тесному общению, выражают отрицательное отношение к совместной деятельности |
| 5 | Успехи или неудачи товарищей вызывают сопереживание, искреннее участие всех членов группы | 3 2 1 0 1 2 3 | Успех или неудача товарищей оставляют равнодушными или вызывают зависть, злорадство |
| 6 | С уважением относятся к мнению других | 3 2 1 0 1 2 3 | Каждый считает свое мнение главным и нетерпим к мнению товарищей |
| 7 | Достижения и неудачи группы переживаются как собственные | 3 2 1 0 1 2 3 | Достижения и неудачи группы не находят отклика у ее членов |
| 8 | В трудные дни для группы происходит эмоциональное единение, "один за всех и все за одного" | 3 2 1 0 1 2 3 | В трудные дни группа "раскисает": растерянность, ссоры, взаимные обвинения |
| 9 | Чувство гордости за группу, если ее отмечает руководство | 3 2 1 0 1 2 3 | К похвалам и поощрениям группы относятся равнодушно |
| 10 | Группа активна, полна энергии | 3 2 1 0 1 2 3 | Группа инертна, пассивна |
| 11 | Участливо и доброжелательно относятся к новичкам, помогают им освоиться в коллективе | 3 2 1 0 1 2 3 | Новички чувствуют себя чужими, к ним часто проявляют враждебность |
| 12 | В группе существует справедливое отношение ко всем членам, поддерживают слабых, выступают в защиту | 3 2 1 0 1 2 3 | Группа заметно разделяется на "привилегированных" и "пренебрегаемых", пренебрежительное отношение к слабым |
| 13 | Современные дела увлекают всех, велико желание работать коллективно | 3 2 1 0 1 2 3 | Группу невозможно поднять на совместное дело, каждый думает о своих интересах |

Обработка

Сложить оценки левой стороны в вопросах 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 - сумма А; сложить оценки правой стороны во всех вопросах - сумма В; найти разницу С = А - В. Если С равно нулю или имеет отрицательную величину, то имеем ярко выраженный неблагоприятный психологический климат с точки зрения индивида. С более 25, значит психологический климат благоприятен. Если сумма менее 25 - климат неустойчиво благоприятен.