Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

Пятигорский государственный лингвистический университет

Институт человековедения

Кафедра психологии личности и правового обеспечения социальной деятельности

Специальность: 030301.65 - Психология труда и организационная психология

Выпускная квалификационная работа на присвоение квалификации: «Психолог. Преподаватель психологии»

Социально-психологические условия профилактики межличностных конфликтов у военнослужащих

Пятигорск - 2012

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ

.1 Понятие конфликта в отечественной и зарубежной психологии

1.2 Особенности межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих

1.3 Психологическая профилактика межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих

Выводы по главе 1

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ

.1 Организация и методы исследования

.2 Описание методик исследования

.3 Особенности межличностных отношений в воинском коллективе, опосредованные совместной служебной деятельностью

2.4 Индивидуально-психологические особенности военнослужащих, обеспечивающие успешность профилактики межличностных конфликтов в коллективе

2.5 Особенности поведения военнослужащих в конфликтной ситуации

2.6 Описание программы психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия»

2.7 Сравнительный анализ результатов диагностики экспериментальной и контрольной групп на контрольном этапе эксперимента

2.8 Проверка эффективности программы социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия»

Выводы по главе 2

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

ПРИЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Армия, как и любая социальная организация, не лишена межличностных конфликтов. Основу этих конфликтов составляют объективные противоречия. Управление конфликтами является важной составляющей в управлении вооруженными силами, поскольку конфликты, предоставленные самим себе, могут дестабилизировать и разрушить любую организацию, в том числе и военную. Проблема межличностных конфликтов в Вооруженных силах требует незамедлительного прикладного вмешательства в виде психопрофилактических мероприятий, способствующих урегулированию конфликтов в армейской среде.

Проблема изучения профилактики межличностных конфликтов в воинских подразделениях приобретает высокую значимость в условиях современной армии. Анализируя специфику конфликтов в воинских коллективах, ученые, занимающиеся данной проблематикой, подчеркивают, что конфликтные взаимоотношения военнослужащих являются на сегодняшний день одной из острых проблем современной армии.

Напряженность межличностного взаимодействия может быть обусловлена спецификой социально-психологических условий, в контексте которых люди, неся боевую службу, недостаточно подготовлены к адекватному реагированию на затруднения, возникающие в общении с другими людьми.

Особенности взаимоотношений в воинском коллективе определяются спецификой структуры и деятельности данного коллектива, а также индивидуально-психологическими характеристиками военнослужащих. Строгая регламентация жизни и деятельности военных, возрастные особенности, напряженный ритм военной службы и длительность пребывания членов воинского коллектива в условиях совместной деятельности, обусловливают возникновение неуставных взаимоотношений и обострение проблемы межличностных конфликтов в армии. Выявление социально-психологических особенностей личности военнослужащих имеет большое значение для успешного формирования конфликтной и коммуникативной компетентности каждого военнослужащего в процессе профессиональной деятельности.

Вместе с тем, актуальность и значимость исследования данного вопроса обусловлены тем, что изучение причин, условий и факторов, порождающих конфликтное поведение, позволяет целенаправленно разрабатывать превентивные меры, направленные на заблаговременное предупреждение возникновения межличностных конфликтов в воинских коллективах.

Степень научной разработанности проблемы. Любое исследование, посвященное теории и практике управления какими-либо конфликтами (в данном случае конфликтами в армии), невозможно без опоры на труды классиков конфликтологической мысли - Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Левина, М. Дойча, Р. Коллинза, Дж. Бертона и др. В трудах перечисленных исследователей обоснованы основные подходы к пониманию сущности, причин и функций конфликтов и формулируется вывод о возможности и необходимости управления конфликтами с целью минимизации (или нейтрализации) их негативных последствий и максимизации позитивных функций.

Изучением феноменологических аспектов конфликтов занимались зарубежные ученые различных методологических направлений (А. Адлер, К. Боулинг, К. Левин, Р. Лэнг, Н. Миллер, Дж. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель Ф. Хайдер, К. Томас, В. Франкл, З. Фрейд, К. Хорни и др.).

Особенности поведения военнослужащих в конфликте представлены в отечественных работах А.В. Барабанщикова, В.П. Гилицкого, А.Д. Глоточкина, А.С. Калюжного, С.В. Круткина, А.К. Кротова, А.Ю. Куликова, Е.Г. Надежкина, Н.Ф. Феденко, и других.

Изучению проблематики конфликтов в отечественной психологии, а также проблеме разрешения межличностных конфликтов и их профилактики в военной сфере посвящены работы Б.С. Алишева, E.JI. Андреевой, П.К. Анохина, А.Я. Анцупова, Е.Г. Баранова, А.Х. Батчаева, Л.И. Белорезова, А.Я.Верб, А.И. Гончарова, Н.В. Гришиной, В.В. Девятко, Т.В. Драгуновой, Дмитриева, Е.А. Ермолаевой, А.С. Залужного, В.В. Карпова, B.C. Келлера, А.С. Макаренко, В.Л. Марищука, C.С. Муцинова, В.Н. Мясищева, А.В. Пашуты, Е.В. Первышева, Л.А. Петровской, В.В. Синеок, Б.И.Хасана, Е.Б. Фанталовой, Ю.А. Шаранова, А.И. Шипилова и других.

Цель исследования: изучение социально-психологических условий профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих.

Объект исследования - межличностные конфликты в коллективе военнослужащих.

Предмет исследования - социально-психологические условия профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих.

В качестве гипотезы исследования выступили следующие предположения:

социально-психологическими условиями профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих являются: благоприятный социально-психологический климат, коммуникативная компетентность, сбалансированность уровня агрессии, оптимальный уровень тревожности, гармонизация самооценки и внешней оценки по отношению к сослуживцам;

профилактика межличностных конфликтов в воинском коллективе эффективно осуществляется средствами социально-психологического тренинга.

Задачи исследования:

. Осуществить теоретический анализ состояния разработанности проблемы социально-психологических условий профилактики межличностных конфликтов в психологии.

. Изучить особенности межличностных конфликтов в воинской среде.

. Определить причины, условия и факторы, влияющие на уровень конфликтности в воинском коллективе.

. Разработать и апробировать программу социально-психологического тренинга, направленного на профилактику межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

общеметодологические принципы: единства сознания и деятельности, развития, детерминизма (А.А. Бодалев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский, С.Л.Рубинштейн); социальной детерминации психических явлений (С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выготский, Б.Ф. Ломов); деятельностного опосредования межличностных отношений (А.В. Петровский, В.Н. Мясищев); системного подхода к изучению психологических феноменов (В.М. Бехтерев, Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов); единства теории, эксперимента и практики (Б.М. Кедров, К.К. Платонов, Г.П. Щедровицкий).

ситуационный подход к изучению конфликтов (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, М.М. Кашапов, В.Н. Князев, С.К. Сергиенко и др.);

социально-психологические подходы к пониманию коммуникативной компетентности (Г.М. Андреева, А.А. Бодалев, А.А. Вербицкий, А.Л. Журавлев, В.А. Зобков, Н.В. Клюева, В.Н. Куницына, В.А. Мазилов, Л.А. Петровская, Дж. Равен, В.А. Хащенко и др.);

социально-психологические теоретические модели конфликта (М. Альберт, Н.В. Гришина, М. Дойч, С.И. Ерина, М.М. Кашапов, Е.В. Конева, Н.И. Леонов, Л. Коузер, К. Томас, Б.И. Хасан и др.).

теоретические обобщения по вопросам военной психологии (А.Я. Анцупов, В.А. Бодров,А.Г. Маклаков, В.Л. Марищук, В.Ю. Рыбников, Э.П. Утлик, А.И. Шипилов идр.);

концепции профессиональной подготовки и становления военных специалистов (Н.Т. Волков, Л.Ф. Железняк, С.П. Желтобрюх, В.М. Коровин,И.А. Липский, А.С. Марков, А.Л. Сиротюк, Н.Ф. Феденко, В.В. Чернов,Г.И. Шпак);

эмпирические обобщения по проблеме конфликтов в воинском коллективе (А.Я. Анцупов, А.В. Барабанщиков, А.Д. Глоточкин,А.С. Калюжный, А.К. Кротов, С.В. Круткин, Е.Г. Надежкин, Я.В. Подоляк);

принципы организации деятельности по профилактике конфликтов (Б.Н. Алмазов, А.Я. Анцупов, А.С. Бородавка, Н.В. Гришина, А.В. Липницкий, Ю.А. Шаранов, В.И. Хальзов, А.И. Шипилов и др.).

Эмпирические основы исследования:

- методы теоретического анализа литературы по исследуемой проблеме;

- эмпирические методы сбора данных;

методы количественного и качественного анализа данных;

методы статистической обработки результатов (t-критерий Стьюдента).

Методики исследования: экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто; опросник Басса-Дарки «Диагностика состояния агрессии», методика Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина «Шкала реактивной и личностной тревожности», методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально психологической адаптации», тест оценки коммуникативных умений, методика К. Томаса «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» в модификации Н.В.Гришиной.

Экспериментальная база исследования: инспекция противопожарной охраны №1 Южного военного округа. Выборку составили мужчины, проходящие военную службу по контракту в инспекции противопожарной охраны. Возраст испытуемых от 23 до 30 лет. Всего в эксперименте приняло участие 40 человек.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что полученные данные:

имеют отношение к разработке теоретических проблем профилактики межличностных конфликтов в воинской среде;

расширяют представления о причинах возникновения межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих;

дополняют представления о причинах, условиях и факторах, влияющих на уровень конфликтности в воинском коллективе;

способствуют пониманию роли социально-психологического тренинга в профилактике межличностных конфликтов.

Практическая значимость исследования состоит в том, что на основе полученных результатов обоснована необходимость социально-психологического сопровождения военнослужащих в процессе их профессиональной деятельности. Полученные результаты могут быть использованы в преподавании курсов по «Военной психологии», «Социальной психологии», «Организационной психологии», «Психологии труда», «Психологии управления» и спецкурсов для студентов.

Методические разработки могут также использоваться в учебном процессе для повышения профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров Вооруженных сил Российской Федерации.

Разработанные и научно обоснованные рекомендации командирам воинских подразделений направлены на снижение риска возникновения деструктивных конфликтных ситуаций и повышение эффективности межличностного взаимодействия в воинском коллективе.

Программа социально-психологического тренинга по профилактике межличностных конфликтов может быть использована не только в деятельности военного психолога, но и в работе кадровых служб и служб психологического сопровождения в государственных учреждениях с целью повышения эффективности деятельности структурных подразделений и оптимизации функционирования организационно-управленческих структур в целом.

Достоверность и объективность полученных результатов исследования обеспечены методологической основой работы, оптимальностью подбора методов экспериментального исследования, проверкой полученных результатов исследования с применением компьютерных программ статистического анализа.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложения. Библиографический список содержит 61 источник. Приложение содержит результаты проведенной диагностической работы и программу тренинга. В тексте выпускной квалификационной работы содержится 13 таблиц.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ

1.1 Понятие конфликта в отечественной и зарубежной психологии

Значение слова конфликт во многих языках мира понимается и звучит одинаково, от латинского «konfliktus» - столкновение сторон, мнений, сил (Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. Ужгород: МАУП, 1995. С. 11). Не учитывая тех или иных этнокультурных особенностей проявления конфликтов можно утверждать, что они происходят принципиально одинаково и обладают идентичностью своей психологической организации.

В научной литературе существуют различные точки зрения в определении понятия конфликта. В психологическом словаре термин «конфликт» определяется как «столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия» (Петровский А.В, Ярошевский М.Г. Психология. Словарь. М.: Политиздат, 1999. С. 43).

К.К. Платонов и В.Г. Казаков определяют конфликт как осознанное противоречие между общающимися личностями, которое сопровождается попытками его разрешения на фоне эмоциональных отношений (Цит. по: Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: Юнити, 2002. С. 38).

А.А. Ершов определяет конфликт как действие противоположных, несовместимых в данной ситуации мотивов, интересов, типов поведения (Цит по: Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М.: МГУ, 2004. С. 37)

Н.В. Гришина рассматривает конфликт как осознанное препятствие в достижении целей совместной деятельности, как реакцию на почве несовместимости характеров, несходства культурных основ и потребностей (Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2003. С. 28).

Д.П. Кайдалов и Е.И. Суименко называют конфликтом столкновение интересов, взглядов, установок, стремлений личности (Кайдалов Д.П., Суименко Е.И. Психология единочалия и коллегиальности. М.: Наука, 1993. С. 45).

А.Г. Ковалев считает, что конфликт - это явление межличностных и групповых отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения. Конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровнях. С точки зрения психического состояния противоборствующих сторон, конфликт выступает одновременно и как защитная реакция, и как ответная эмоционально окрашенная реакция (Цит. по: Канатаев Ю.А. Психология конфликта. М.: ВАХЗ, 1992. С. 73).

В военной психологии под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия военнослужащих, заключающийся в активном противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями (Калюжный А.С. Конфликты в коллективе военнослужащих. Н. Новгород: НГТУ, 2004. С. 89)

По мнению Н.В. Гришиной, основными признаками конфликта являются: «биполярность, активность, направленная на преодоление противоречий, субъектность (наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта» (Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. С. 23).

Все эти определения конфликта подчеркивают, что в основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Специфика исследования межличностных конфликтов в мировой науке характеризуется интеграцией конфликтологических подходов, всего объема информации, накопленного о конфликтах в процессе эволюции различных гуманитарных наук, религиозных учений, общественно-политической практики, знаний, используемых человеком в обыденной жизни, и профессиональной деятельности.

Изучение конфликтов в психологии имеет значительные традиции. Условно выделяют 2 этапа в истории исследования конфликта: начало XX века- 50-е гг.; конец 50-х гг. - настоящее время. Основанием различения служит степень выделения проблемы конфликта из ряда других проблем, рассматриваемых психологией (Журавлев А.Л. Социальная психология. М.: ПЕР СЭ, 2002. С. 114).

В первой половине XX века конфликт не выделялся в отдельный объект исследования, а рассматривался как составная часть более широких концепций (например, в психоанализе или социометрии). Психологов интересовали либо последствия конфликтов, либо некоторые из причин, приводящие к нему, но не сам конфликт как центральное звено исследования.

На рубеже 50-х - 60-х годов появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к этому феномену. Выделяются основные подходы, разрабатывается понятийный аппарат психологической теории конфликта (Канатаев Ю.А. Психология конфликта. М.: ВАХЗ, 1995. С. 157).

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX века выделяются: психоаналитическое (3. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм); социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.); этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген); теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей); фрустрационно - агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер); поведенческое (А. Басе, А. Бандура, Р. Сире); социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич); интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель); теория структурного баланса (Ф. Хайдер).

Психоаналитический подход связан, прежде всего, с именем австрийского психолога 3. Фрейда, создавшего одну из первых концепций человеческой конфликтности. Несмотря на то, что 3. Фрейд занимался преимущественно внутриличностными конфликтами, его заслугой является указание на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного. Последователь З. Фрейда А. Адлер содержание конфликтов личности с микросредой видел в попытках индивида освободиться от чувства неполноценности и доминирования одних над другими (Цит. по: Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М.: Дом Советов, 1999. С. 45).

Американские психологи К. Хорни, Э. Фромм, Г. Салливен расширили понимание природы конфликта, попытались внести в нее социальный контекст. Так, К. Хорни основной причиной конфликтов между индивидом и его окружением считала недостаток доброжелательности со стороны близких людей, в первую очередь родителей. По мнению Э. Фромма, конфликты возникают из-за невозможности реализовать в обществе личностные стремления и потребности (Цит. по: Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. М.: Дом Советов, 1999. С. 45).

В 20 - 30-е годы конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению англо-американского психолога У.Мак-Дугалла, конфликты в обществе неизбежны, так как людям присущи социальные инстинкты типа страха, стадности, самоутверждения и т.д. Они передаются по наследству, поэтому люди постоянно конфликтуют, вступают в противоборство (Цит. по: Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов-н/Д: Феникс, 1998. С. 67).

Опираясь на утверждение Ч. Дарвина о том, что инстинкт борьбы за выживание обеспечивает существование, развитие вида, У. Мак-Дугалл распространил его и на человеческое общество. Созданная им теория социальных инстинктов имела сторонников, определивших социотропное направление в изучении конфликтов (Цит. по: Акимова М.К., Гуревич К.М. Психологическая диагностика. СПб: Питер, 2006. С. 122).

Начало этологического подхода к конфликту было положено в 30-х годах работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии Конрада Лоренца. Впервые в мировой науке им была высказана гипотеза о том, что главной причиной социальных конфликтов является агрессивность индивида и толпы. По мнению К. Лоренца, механизмы возникновения агрессивности у животных и человека однотипны, а агрессия - постоянное состояние живого организма. Этологические идеи К. Лоренца получили развитие в исследованиях нидерландского этолога Н. Тинбергена (Цит. по: Канатаев Ю.А. Психология конфликта. М.: ВАХЗ, 1995. С. 157).

Исследуя проблемы групповой динамики, германо-американский психолог Курт Левин разработал концепцию динамической системы поведения, которая находится под напряжением, когда нарушается равновесие между индивидом и средой. Это напряжение проявляется в виде конфликтов. Источником конфликта может быть неблагоприятный стиль деятельности лидера группы. К. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивидов (Цит. по: Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 1999. С. 37).

Известным представителем поведенческого направления является американский психолог Арнольд Басе. Причины конфликтов он ищет не только в биологии человека, его врожденных качествах, но и в социальном окружении, которое изменяет эти качества в результате взаимодействия личности с окружающей социальной средой (Цит. по: Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 2007 С. 169).

В соответствии с теорией социометрии, разработанной социальным психологом Я. Морено, межличностные конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу. Я. Морено пришел к выводу, что все конфликты, от межличностных до международных, могут быть разрешены путем перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями, так, чтобы «социометрическая революция» позволила гармонизировать общественные отношения (Цит. по: Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 1999. С. 48).

Вслед за работами основателя символического интеракционизма - американского психолога и социолога Д. Мида - широкий резонанс получили исследования представителя чикагской школы - Т. Шибутани. По его мнению, причины конфликтов кроются в процессе социального взаимодействия. При возникновении возмущений в отношениях «индивид - среда» субъект начинает ощущать внутреннюю дисгармонию и дискомфорт. Стремясь устранить их, индивид совершает активные действия для того, чтобы приспособиться к среде. В ходе приспособления и возникают конфликты (Цит. по: Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. С. 65).

Теория структурного баланса, первые положения которой выдвинул Ф. Хайдер, посвящена анализу согласованности между системой аттитюдов индивида и его знаниями об аттитюдах и поведении значимых других. В соответствии с теорией Хайдера, конфликт возникает тогда, когда «определенное отношение единства, предписываемое условиями баланса, для человека исключается вследствие существования отношения единства со стороны другого человека» (Цит. по: Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб: Питер, 2003. С. 235).

В настоящее время исследования конфликтов в современной зарубежной психологии ведутся по следующим направлениям: теоретико-игровое (М. Дойч); теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон); теория и практика переговорного процесса (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри).

Представители теоретико-игрового подхода основной задачей считают построение универсальной схемы взаимодействия в конфликтной ситуации и ее разрешение. Концепция представляет собой целостную разработку социально-психологического подхода к проблеме конфликта. По мнению М. Дойча, в основе конфликта лежит несовместимость целей участников межличностного взаимодействия. Благодаря концентрации внимания на мотивах противоборствующих сторон, работы этого направления часто относят к мотивационной концепции (Цит. по: Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск: ПЕР СЭ, 1996. С. 112).

Сторонники теоретико-игрового подхода считают, что конфликты могут разрешаться как конструктивным путем, так и деструктивным. Продуктивным считается конфликт, участники которого убеждены, что добились поставленных целей (Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д: Феникс, 2002. С. 134).

Вторым подходом к изучению конфликта в современной психологии является теория организационных систем. Эта концепция появилась как альтернатива теории игр и результат критики предложенных ею решений. Разработанный Р. Блейком, Дж. Мутон и К. Томасом подход к проблеме межличностного конфликта на основе организационных систем представляет собой оригинальную программу исследования стилей конфликтного поведения людей в реальных условиях. Из сочетания установок на отношение к сопернику и на достижение собственных целей авторы определили пять стратегий поведения, возможных в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество (Цит. по: Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2001. С. 124).

На рубеже 60-70-х годов начинает формироваться самостоятельное направление по изучению переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия. В настоящее время теория и практика переговорного процесса рассматриваются как одно из перспективных направлений прикладной психологии. Исследования сосредоточены на решении двух проблем: выявлении совокупности условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам, и изучении процесса переговоров, когда конфликтующие стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений. Наиболее разработана технология переговорного процесса (Кузнецов, И.Н. Технология делового общения. Ростов н/Д: Март, 2004. С. 129).

В нашей стране условно можно выделить три периода в исследовании конфликта.

1. Первый период с 30-х до середины 70-х годов. Психологическим исследованиям конфликта были присущи разрозненность, фрагментарность, прикладной характер. Отсутствовали работы обобщающего характера, необходимые для формирования методологической и теоретической базы изучения конфликта.

2. Во второй половине 70-х годов (второй период) появляются работы, в которых предприняты попытки теоретического осмысления накопившегося эмпирического материала. Предложена понятийная схема психологического анализа конфликта. К середине 80-х годов сформировалось несколько подходов к изучению конфликта: организационный, деятельностный и личностный.

3. На рубеже 80-х-90-х годов (третий период) - на основе уже имеющихся разработок методологического и общетеоретического характера начинается интенсивное изучение конфликтов в различных сферах деятельности: конфликты в трудовых и научно-исследовательских коллективах, спорте, педагогической деятельности, воинских коллективах (Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. М.: Аспект Пресс, 1995. С. 179-180).

Работы по проблеме конфликтов в отечественной психологии выполнялись в русле комплексного, системного и субъектного подходов. Их разработка и развитие связаны с именами Б.Г. Ананьева, Л.С. Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Ф. Ломова, А.А Бодалева, К.А. Абульхановой-Славской, А.А. Деркача (Журавлев А.Л. Социальная психология. М.: ПЕР СЭ, 2002. С. 219).

Анализ литературы по данной проблеме позволил выделить основные подходы, с позиций которых ведется разработка проблематики межличностного конфликта: мотивационный (Е.М. Дубовская, М.Дойч, Ч. Мак-Клинток, А.А. Калинин и др.), когнитивный (А.Н. Алексеева С.Е. Аксененко, Д. Кравитц, Д. Макгрет Н.В. Крогиус и др.), деятельностный (Е.Н. Емельянов Белкин П.Г., А.И. Донцов, В.Г. Зазыкин, М.А. Иванов, Т.А. Полозова А.Г. Ковалев, и др.) и организационный (Н.В. Гришина, Р.Л. Кричевский Е.М. Дубовская, В.Г. Зазыкин А.Л. Журавлев, А.Л.Свеницкий и др.), ситуационный (А. Бандура, Дж. Доллард, Н. Миллер, Л. Дуб,) и системно-ситуационный (А.Я. Анцупов, Д.Л. Моисеев и др.) (Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. М.: Аспект Пресс, 1995. С. 198).

В основе мотивационного подхода лежит идея противоборства несовместимых целей, направляющих поведение участников межличностного взаимодействия (Зверева Р.Г. Организационно-психологические аспекты развития мотивации достижения успеха // Организационная психология в образовании, бизнесе, управлении. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Пятигорск, 20-21 апреля 2009 г. Пятигорск: ПГЛУ, 2009. С. 8). Своим оформлением мотивационный подход во многом обязан исследованиям М. Дойча в области кооперативного и конкурентного поведения. Согласно М. Дойчу, кооперативному поведению участников межличностного взаимодействия присущи содействие друг другу в достижении своих целей, обмен информацией, полезной партнеру в решении проблемы, проявление дружелюбия и взаимной поддержке в работе (Цит. по: Леонов Н.И. Конфликтология. М.: «Модэк», 2002. С. 145).

Согласно когнитивному подходу, «поведение определяет не ситуация, которая может быть описана «объективно» или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует в его осознанном понимании (Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. М.: Педагогика, 1986. Т.1. С. 46).

В работах, выполненных в русле деятельностного подхода, указывается, что уровень развития группы, степень эффективности совместной деятельности рассматриваются в качестве ведущего фактора возникновения и последующего протекания внутригруппового конфликта (Полозова Т.А. О методических принципах исследования внутригруппового конфликта. Новые исследования в психологии. М.: Накуа, 1981. №2. С. 83-87).

В рамках организационного подхода упор делается на различные модели конфликтных отношений в социальной организации. Одной из схем организационного конфликта является подход, сформулированный Н.В. Гришиной. В основе ее модели положен анализ взаимосвязей, устанавливающихся между людьми, включенными в процесс получения единого производственного продукта. Эти взаимосвязи подразделяются на функциональные (обусловленные особенностями совместной деятельности), социальные (обусловленные принадлежностью людей к первичному коллективу, так и социальной организации в целом) и психологические (обусловленные потребностью людей в коммуникации). Нарушения данных взаимосвязей, согласно данной модели, ведет к возникновению производственных конфликтов, в том числе и межличностных (Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе. М.: Наука, 1983. С. 115-123).

Ситуационный подход в изучении конфликта представлен в работах ученых бихевиористского направления. Поскольку в бихевиористском подходе акцент ставили на изучении поведения в различных его формах, то его интерес к конфликтам ограничивался внешне наблюдаемыми конфликтами - межличностными и межгрупповыми. Основным принципом изучения поведения в бихевиористской теории является поиск связей между воздействиями (стимулами) и ответными реакциями человека. Таким образом, источники конфликтного поведения можно обнаружить при анализе факторов ситуации (Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе. М.: Наука, 1999. С. 65).

В изучении конфликта существенное внимание уделяется исследованию основных структурных компонентов конфликта. Большинство авторов выделяют следующие компоненты: проблема, конфликтная ситуация, участники конфликта, инцидент (Урбанович А.А. Психология управления. М: Харвест, 2005. С. 317).

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая в себя либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов. Конфликтная ситуация содержит в себе субъектов возможного конфликта и его объект. Однако чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, то конфликт из потенциального переходит в актуальный (Краснянская Т. М. Психология экстремальности: личность, субъект, безопасность. Пятигорск: ПГЛУ, 2011. С. 124).

Под инцидентом понимается действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострения противоречия и начало борьбы между ними. Участники конфликтной ситуации - это субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлечённый во все фазы спора. Конфликтная ситуация - это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких сторон участников, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства или способы решения проблемы, имеющий личную значимость для каждого из её участников (Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. М.: Харвест, 2005. С. 234).

Типология конфликта, как указывает К.Левин, зависит, прежде всего, от выбранного критерия. Например, в зависимости от разрешимости конфликтного противоречия выделены: полностью разрешаемые конфликты, частично разрешаемые и не разрешаемые, которые поддаются только регулированию (Цит. по: Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск: ПЕР СЭ, 1996. С. 184).

По количеству субъектов конфликты классифицируются на внутриличностные, межличностные, межгрупповые конфликты, конфликт между личностью и группой, социальный конфликт. В русле нашего исследования наибольший интерес представляют межличностные конфликты. Межличностные конфликты исследователи рассматривают как столкновения личностей в процессе их взаимоотношений. Такие столкновения могут происходить в различных сферах и областях (экономической, политической, военной, производственной, бытовой и т. д.). Как и в других социальных конфликтах, здесь можно говорить об объективных и субъективных факторах, несовместимых или противоположных (взаимоисключающих) интересах, потребностях, целях, ценностях, установках, оценках, мнениях, способах поведения и т. д. По мнению Н.В. Гришиной, объективные факторы создают потенциальную возможность для возникновения конфликта. Например, появившаяся вакантная должность начальника воинского формирования может стать причиной конфликта между двумя военнослужащими, если оба претендуют на эту должность. Условно объективными факторами можно считать сложившиеся на момент начала конфликта общественные (безличные) отношения между потенциальными участниками конфликта, например, их статусно-ролевые позиции.

Субъективные факторы в межличностном конфликте складываются на основе индивидуальных (социально-психологических, физиологических, мировоззренческих и др.) особенностей личностей. Эти факторы в наибольшей степени определяют динамику развития и разрешения межличностного конфликта, а так же его последствия (Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе. М: Наука, 1983. С. 115-186).

Общепринятым для специалистов в области управления является мнение, что один и тот же конфликт может быть деструктивным в одном отношении и конструктивным в другом, играть негативную роль на одном этапе развития, в одних конкретных обстоятельствах и позитивную на другом этапе, в другой ситуации (Шевченко Т.Н. Роль психологии прогнозирования в современном управлении // Личность как субъект управленческой деятельности. Межвузовский сборник научных трудов. Пятигорск: ПГЛУ, 2008. - Вып. 2. - С. 197).

Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская отмечают, что благодаря наличию внутригрупповых противоречий в значительной мере совершается развитие конфликтующей группы, переход ее на новый, более высокий уровень функционирования, что дает основание говорить о вполне убедительном подтверждении конструктивной точки зрения на конфликт (Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы.: теоретический и прикладной аспекты. М.: МГУ, 1991. С. 146-147). К позитивным аспектам конфликта относятся: положительное влияние на структуру, динамику, результативность протекания социально-психологических процессов, а так же актуализация потребности в самосовершенствовании и саморазвитии личности (Петровский А.С., Ярошевский М.Г. Психология. Словарь. М.: Политиздат, 1990. С. 174).

Конфликт рассматривается как источник развития (Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984. С. 325), как сигнал к изменению (Василюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал - 1995. - №3. - С. 92-103), как возможность разрядки напряжения (Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М.: Класс, 1994. С. 30).

К конструктивным или положительным особенностям конфликта можно отнести ускорение процесса самосознания, формирование, утверждение и подтверждение определенного набора ценностей, осознание общности, объединение единомышленников. По мнению Л.Д. Столяренко, конфликт способствует определенному движению вперед, предотвращает застой, благодаря нему снижается внутренняя напряженность, агрессивность, чувство фрустрации. В процессе конфликта происходит некое сплочение его участников и объективация источника разногласия с последующей возможностью его разрешения (Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д: Феникс, 2005. С. 375).

Основными характеристиками конструктивного конфликта являются отрицание старых отношений и формирование новых, коррекция взаимодействия, нахождение эффективных средств предотвращения будущих конфликтов (Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов н/Д: Феникс, 2002. С. 419).

Проявление неконструктивного межличностного конфликта возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дескридитируя и унижая его в глазах окружающих людей. Обычно это вызывает недовольство и сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится затруднительным и между конфликтующими разрушаются межличностные отношения (Петровский А.В, Ярошевский М.Г. Психология. Словарь. М.: Политиздат, 1990. С. 174).

Признаками деструктивного конфликта являются: расширение конфликта, эскалация конфликта (т.е. конфликт становится независимым от исходных причин и, даже если причины конфликта устранены, сам конфликт продолжается), увеличение потерь и затрат, которые несут участники конфликта, действия конфликтующих оппонентов становятся агрессивными (Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Ростов н/Д: Феникс, 2005. С. 354-358).

К негативным последствиям межличностного конфликта можно отнести следующие особенности: угроза интересам враждующих сторон, потеря поддержки, подрыв авторитета и доверия, возникает разобщенность, имеющая тенденцию к углублению и расширению, меняются приоритеты, ставятся под угрозу другие интересы (Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе. М: Наука 1999. С. 123).

Рассмотрев основные исследования зарубежной и отечественной психологии в рамках изучения понятия «конфликт», был выявлен значительный теоретический и эмпирический материал, накопленный почти за столетний период и отражающийся в разнообразии методологических разработок, теоретических подходов и экспериментальных подтверждений. И в настоящее время исследование конфликтов является динамично развивающейся областью психологии. Изучая межличностные конфликты, очень важно учитывать, что они характеризуются столкновением личностей в процессе их взаимоотношений и представляют собой явления, которые играют особую роль в психической жизни людей, их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми, и, наконец, в жизни целых коллективов. Поэтому, особенно важно не только разбираться в структуре и динамике проявления конфликтных ситуаций, но и в особенностях их возникновения в структуре профессионального коллектива.

.2 Особенности межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих

Проблема изучения конфликта в воинских коллективах приобретает особую значимость в условиях современной армии. Особенности поведения в конфликте военнослужащих по призыву представлены в работах А.В. Барабанщикова, В.П. Гилицкого, А.Д. Глоточкина, А.С. Калюжного, С.В. Круткина, А.К. Кротова, А.Ю. Куликова, Е.Г. Надежкина, Н.Ф. Феденко. Данные авторы, анализируя специфику конфликтов в воинских коллективах, подчеркивают, что конфликтные взаимоотношения военнослужащих являются на сегодняшний день одной из острых проблем современной армии (Пехтерев В.В. Детерминанты типов реагирования военнослужащих на конфликт. Ярославль: ЯрГу, 2011. С. 15-16).

Так же ученые подчеркивают, что напряженность межличностного взаимодействия в армии может быть обусловлена спецификой социально-психологических условий, в контексте которых молодые люди несут боевую службу, а так же недостаточной их подготовленностью к адекватному реагированию на затруднения, возникающие в общении с другими людьми.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов отмечают, что детерминанты конфликта представляют собой «системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта» (Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: Юнити, 1999. С. 87).

Важнейшими из них, по мнению ученых, являются ситуативная (внешняя по отношению к конфликту), личностная (личности оппонентов), а также процесс общения и взаимодействия оппонентов. С точки зрения Н.В. Гришиной и С.И. Ериной, основными детерминантами межличностных конфликтов выступают социальная сфера, в которой взаимодействуют участники конфликта, и их индивидуально-психологические особенности. Внутриличностные детерминанты стратегий поведения в конфликте рассматриваются в работах М.А. Джерелиевской, Н.И. Леонова, Е.В. Первышевой, Е.Б. Фанталовой и других исследователей. Реализация деятельностного подхода к объяснению смысловых инвариантов выбора личностью способа поведения в конфликте нашла свое отражение в трудах Д.А. Леонтьева и А.Г. Шмелева (Цит. по: Пехтерев В.В. Детерминанты типов реагирования военнослужащих на конфликт. Ярославль: ЯрГу, 2011. С. 15-16).

В зависимости от количества людей, вовлеченных в конфликт, различают четыре основных типа конфликта: личностные, межличностные, межгрупповые и межгосударственные. В воинских коллективах наиболее часто происходят межличностные конфликты, реже - межгрупповые. Межличностные конфликты - это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия, их отличие от межгрупповых конфликтов заключается в развертывании противоречий между различными группами в пределах данного коллектива (общности) или между группами, представляющими различные общности (Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2003. С. 157).

Межличностные конфликты рождаются на почве ежедневных расхождений во взглядах, разногласий и противоборства разных мнений, нужд, побуждений, желаний, стилей жизни, надежд, интересов и личностных особенностей. Они представляют собой эскалацию каждодневного соперничества и противостояния в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностную или межличностную гармонию (Дмитриев А.В. Социальный конфликт. М.: Гардарики, 2002. С. 67).

Причины таких конфликтов - как социально-психологические, так и личностные, собственно, психологические. К первым относятся: потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, различия в способах оценки деятельности и личности друг друга, напряженные межличностные отношения, стремление к доминированию, психологическая несовместимость.

Межличностный конфликт выявляет отсутствие согласия в сложившейся системе взаимодействия между людьми. У них появляются противоположные мнения, интересы, точки зрения, взгляды на одни и те же проблемы, которые на соответствующем этапе взаимоотношений нарушают нормальное взаимодействие, когда одна из сторон начинает целенаправленно действовать в ущерб другой, а та, в свою очередь, осознает, что эти действия ущемляют ее интересы, и предпринимает ответные действия (Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб: Питер, 2003. С. 134).

По мнению С.А. Буранова, межличностные психологические отношения являются одной из сторон объективных отношений, оказывающих исключительно большое влияние на поведение военнослужащих. Система таких отношений в силу своей внутренней психологической обусловленности (симпатия, антипатия, безразличие, дружба и неприязнь) складывается стихийно и нередко приводит к межличностным конфликтам. Можно выделить три основные сферы, в которых они могут проявиться: военно-профессиональная, бытовая сфера и сфера досуга (Буранов С.А. Особенности взаимоотношений в воинском коллективе. М.: Ориентир. 2004. №7. С. 25).

Поскольку условия жизнедеятельности воинского коллектива имеют специфические особенности, следует учесть, что взаимоотношения в воинском коллективе заметно отличаются от прочих трудовых групп. К особенностям условий жизнедеятельности воинского коллектива следует отнести:

«растворенную» агрессивность, ведь любая армия есть инструмент вооруженной борьбы. Военная история снабжает нас примерами мужества и героизма именно в борьбе с вражескими солдатами. Уничтожение неприятеля на поле боя есть обязанность военнослужащего и поэтому выступает как социальная ценность. Агрессивность «встроена» в сам характер деятельности (владение оружием, приемами рукопашного боя), в военную символику;

высокие физические и психологические нагрузки, экстремальность условий деятельности, угроза жизни;

жесткую структуру управления, регламентированность практически всех сфер жизни и деятельности нормативными документами. При этом авторитарность руководства (единоначалие) не просто предопределена, она является необходимой для эффективной деятельности в экстремальных условиях;

совмещение в одной среде сферы трудовой деятельности, быта и отдыха. Это особенно характерно для отдаленных гарнизонов и для военнослужащих, проходящих службу по призыву;

ограничение в свободе передвижения, свободе действий, самопрезентации (нормативное определение одежды, прически, стиля поведения);

ограничение возможности выхода из коллектива. В отличие от большинства других видов деятельности военнослужащие не могут в любой момент по своему желанию сменить коллектив или вовсе покинуть организацию;

мультикультурность - воинский коллектив в большинстве случаев включает в себя воинов разных национальностей и вероисповеданий, из разных регионов, социальных слоев. Мультикультурность проявляется в совмещении в ограниченном социальном пространстве различных традиций, стилей общения, ценностей, способов оценки;

гомогенный половой состав (в большинстве случаев) (Буранов С.А. Особенности взаимоотношений в воинском коллективе. М.: Ориентир, 2004. №7. С. 15).

Как показывают исследования, проведенные А.Я. Анцуповым в воинских коллективах, насчитывающих 50-70 военнослужащих, уровень конфликтности достаточно высокий, там ежедневно происходит до 10 конфликтов. Они возникают по различным причинам и протекают по-разному: из них более 38% - кратковременные, около 40% - продолжаются несколько недель (Анцупов А.Я. Социально-психологические основы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров. М.: ГАВС, 1992. С. 25).

А.М. Столяренко подразделил на несколько групп причины распространения конфликтов в воинском коллективе:

социально-психологические (нездоровые настроения и взаимоотношения в трудовом коллективе, неудовлетворенность отдельных военнослужащих и групп своим положением в воинских коллективах, различия в ценностных ориентациях и моральных нормах поведения отдельных военных и групп, несправедливое, тенденциозное отношение одних военнослужащих к другим и др.);

организационно-управленческие (несправедливое или невыдержанное отношение начальника к подчиненным, неурегулированность прав и обязанностей, взваливание на военнослужащих обязанностей, не подкрепленных их реальными возможностями, и др.);

материально-технические (неудовлетворенность заработной платой, несправедливость в распределении доходов и поощрений, тенденциозность руководства в техническом обеспечении разных рабочих мест, выгодных поручений и т.д.);

- индивидуально-личностные (конфликтность отдельных военнослужащих) (Столяренко Л.Д. Психология управления. М.: Феникс, 2007. С. 345-347).

По результатам исследования, проведенного А.В. Трофимовым, в воинских коллективах были выделены следующие причины межличностных конфликтов:

. Нарушение социальной справедливости при распределении материальных и духовных благ. Это касается не только значительных материальных ресурсов, но и очередности заступления в наряд, равномерности служебной нагрузки, убытия в отпуск в наиболее удобный период (военнослужащих по контракту), выдвижение на вышестоящую должность, при поступлении в учебные заведения и т.п.

2. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения межличностных противоречий, возникающих во взаимоотношениях военнослужащих.

. Недостаточная обеспеченность коллектива военнослужащих всем необходимым для нормальной жизнедеятельности и выполнения боевых задач. Это относится как к материальным, финансовым и техническим средствам, так и к укомплектованности подразделений личным составом. Вынужденость решения непосильных задач, поставленных перед подразделением, порождает конфликты.

. Субординационный тип отношений военнослужащих, продиктованный укладом воинской жизни. Исследования показали, что наиболее конфликтными являются отношения по вертикали, и особенно отношения между подчиненными и непосредственными начальниками.

. Сложность и динамичность воинской деятельности.

6.Несоответствие нормативного (закрепленного уставом) характера отношений военнослужащих тому типу отношений, которые возникают в процессе служебной деятельности (Шипилов А.И. Сложность социальной и профессиональной адаптации командиров к своему должностному составу. М.: Ориентир, 1994. №1. С. 32-33).

Наличие объективных факторов, вызывающих столкновение жизненно важных потребностей, интересов, целей индивидов, делает конфликт неизбежным. Другое дело, в каких формах он будет протекать.

Если обстоятельства объективно таковы, что стороны не могут существовать, не вступая в конфликт друг с другом, то мирное взаимодействие невозможно. Борьба в данном случае становится средством выявления сильнейшего. Она может завершиться либо полным разрывом отношений между конфликтующими военнослужащими, либо коренным изменением их в ходе борьбы, либо уничтожением одной из сторон. Но это не значит, что в таких ситуациях надо отказываться от всяких попыток ввести конфликт в мирное русло, в рамки норм и правил, обеспечивающих его более спокойное протекание и создающих возможность регулирования его мирными средствами.

По мнению А.И. Шипилова, причины конфликтов в воинском подразделении подразделяются на несколько групп и проявляются в результате возникновения нескольких факторов:

1. Объективные факторы - это реально существующие в действительности обстоятельства. Они связаны, главным образом, с условиями быта, а также с некоторыми существенными социально-психологическими особенностями личности, реально имеющимися в данное время и не поддающимися изменению за короткий срок.

К условиям быта, порождающим конфликты, относятся, например, социальное неравенство и классовые противоречия.

Объективными факторами, связанными с особенностями личности, являются: образование, уровень квалификации, интеллектуальное развитие, диапазон способностей и возможностей личности, ее глубинные, стержневые потребности и установки (Цит. по: Литовка О.С. Экспериментальное исследование социально-психологических характеристик личности госслужащего // Личность как субъект управленческой деятельности. Пятигорск: ПГЛУ, 2011. - Вып. 4. - С. 84).

Различия в этих качествах нередко ведут к взаимному непониманию и распаду контактов, а несоответствие этих качеств требованиям дела - одна из наиболее типичных причин служебных (да и не только служебных) конфликтов (Шипилов А.И. Психология разрешения конфликтов между военнослужащими. М.: ВУ, 1999. С. 103.).

2. Субъективные факторы представляют собой стимулы к конфликтным действиям, обусловленные иллюзорными, кажущимися обстоятельствами. Военнослужащие искаженно воспринимают ситуацию, в которой они находятся, и в их воображении реальные обстоятельства принимают не свойственный им в действительности характер или воображают такие обстоятельства, которых в данной ситуации на самом деле вообще нет. Последствия этого вполне реальны. Иллюзорные представления об обстоятельствах стимулируют конфликтные действия в не меньшей мере, чем реальные обстоятельства. Иллюзии становятся причинами, генерирующими конфликт, поддерживающими и усиливающими его (Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. Новосибирск: Наука, 1989. С. 122).

Среди субъективных причин возникновения конфликтов выделяются управленческие и психологические.

Управленческие причины: принятие необоснованных или ошибочных решений; излишняя опека или подмена старшими начальниками младших в выполнении своих должностных обязанностей; слабая забота некоторых руководителей о престижности командных должностей; несоответствие между функциями и средствами, которые изменяются в распоряжении у военнослужащего для выполнения этих функций; примерное равенство ряда военнослужащих-начальников по возрасту с подчинёнными; недостаточная профессиональная подготовка ряда военнослужащих (Устинов И.Ю. Формирование конфликтологической готовности военных специалистов. Воронеж: ВАИУ, 2009. С. 123).

Основными психологическими причинами межличностных конфликтов в военных коллективах выступают: существование в некоторых воинских коллективах противоречащих уставным требованиям традиций и обычаев, выражающихся в перекладывании отдельными воинами своих обязанностей на сослуживцев; низкая культура общения, грубость и нетактичность, нетерпимость к чужому мнению; стремление командира утвердить свой авторитет любой ценой; отрицательная установка на подчиненного, на начальника; напряженные, сложные взаимоотношения между военнослужащими (чем напряженнее межличностные отношения, тем чаще возникают конфликты между военнослужащими); предвзятое отношение некоторых начальников к своим подчиненным; завышенная самооценка военнослужащего; стремление нечестным путем добиться лидерства в коллективе; негативизм в поведении отдельных военнослужащих; повышенная агрессивность и раздражительность; эмоциональная неустойчивость, излишняя тревога, низкое самоуважение (Калюжный А.С. Психология коллектива воинского подразделения. Н. Новгород: НГТУ, 2004. С. 178).

«Так же необходимо помнить, что последствия конфликта имеют свою специфику проявления. Можно предположить, что соотношение функциональных и дисфункциональных последствий конфликта зависит от их природы, причин и от умелого управления ими. Необходимо остановиться на анализе своеобразных особенностей конфликтного поведения членов воинского коллектива, рассматривая основные стратегии разрешения конфликтных ситуаций (Литовка О.С. Изучение жизненных стратегий человека в контексте стилевых характеристик личности // Личность как субъект управленческой деятельности. Пятигорск: ПГЛУ, 2010. - Вып. 3. - С. 63).

В психологии и конфликтологии принято выделять пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление (Кадыров Р.В. Хрестоматия по военной психологии. М.: Изд-во ТОВМИ, 2008. С. 120).

Соперничество (упорствование в своей позиции) на завершающем этапе конфликта заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

Соперничество - стратегия наиболее типичная для поведения в конфликтной ситуации. По статистике более 70% всех случаев в конфликте - это стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов. Подобную стратегию использует человек, обладающий сильной волей, авторитетом и властью (Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Академия, 2001. С. 321).

Компромисс состоит в желании оппонента завершить конфликт определенной уступкой по некоторым вопросам своей позиции. Данная стратегия характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, желанием извиниться и готовностью простить. На сегодняшний день компромисс является наиболее оптимальной стратегией завершения конфликтных ситуаций, которыми так богата российская действительность, в силу их сложности, запутанности и затяжного состояния. Способность к компромиссу в современной армии ценится высоко, т.к. уменьшает недоброжелательность, позволяет относительно быстро преодолеть конфликт.

Приспособление или уступка на завершающем этапе конфликта рассматривается как вынужденный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Данная стратегия означает, что оппонент действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания ситуации и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Принять такую стратегию участника конфликта вынуждают различные обстоятельства. Это может быть осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него по служебным или личным интересам, незначительность проблемы (Олейник А.Н. Основы конфликтологии. М.: АПО, 1992. С. 135).

Уход от решения проблемы или избежание ее обсуждения является собственно попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. Данная стратегия отличается от аналогичной стратегии поведения в ходе конфликта тем, что оппонент, как правило, переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы в конфликте с помощью более активных стратегий (соперничества или компромисса). Собственно, разговор идет не о разрешении, а о затухании конфликта. Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы, или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время та может разрешиться сама собой, и участник конфликта получит возможность заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией разрешения конфликтной ситуации (Скотт Дж.Г. Способы разрешения конфликтов. Киев: «Верзилин и Ко, ЛТД», 1991. С. 143).

Данная стратегия предполагает направленность оппонента на взаимовыгодное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как, помощника, равного в поиске альтернативного решения. Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, участник конфликта принимает во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как требует более продолжительной работы. Основная цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения для обеих сторон.

Сочетание выбранных и реализуемых сторонами стратегий завершения конфликта определяет, каким же способом разрешится противоречие, лежащее в его основе (Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Наука, 1996. С. 118-120).

Так, Л.С. Евенко в своей работе приводит данные о распределении стратегий поведения военнослужащих в конфликте. Автором было выявлено, что военнослужащие преимущественно предпочитают наиболее эффективную стратегию сотрудничества (70% выборки), т.е. данная стратегия характеризует «необостренные» и наиболее эффективные алгоритмы поведения в конфликте (Цит. по: Феденко К.Ф. Психологические аспекты преодоления конфликтной ситуации в воинских коллективах. М.: ВПА, 1993. С. 123).

Результаты исследований, проведённых в 2006 году, А.Л. Журавлевым, В.А. Сосниным, М.А. Красниковым, свидетельствуют о том, что в конфликтах, где применяется стратегия сотрудничества, удовлетворения своих потребностей добиваются оба участника конфликтного взаимодействия. На втором месте по предпочтительности занимает стратегия соперничества, в конфликтной ситуации ее предпочитают 64% выборки. Остальные стратегии поведения, такие как компромисс, избегание и избегание, по данным Л.С. Евенко, имеют незначительный коэффициент проявления в конфликтных ситуациях. Частотный анализ показал, что существует взаимосвязь между высоким уровнем маскулинного развития и выбором подавляющих стратегий поведения в конфликте. Так, 92% военнослужащих в конфликтной ситуации, стремясь удовлетворить свои потребности, допускают неуставные взаимоотношения и превышают должностных полномочий по отношению к сослуживцам. Между тем следует отметить, что, указанная категория военнослужащих в 95% случаев отождествляет себя не с военно-профессиональным сообществом (военнослужащий, защитник отечества, солдат, офицер), а с полом (мужчина, сильный пол, муж). То есть, главным аргументом в разрешении конфликтов выступает не профессиональная компетентность, а принадлежность к мужскому полу (Евенко С.Л. Психология отклоняющегося поведения военнослужащих. М.: Ву, 2007. С. 99).

На основе теоретического обобщения можно сделать вывод о том, что изучение особенностей межличностных конфликтов в структуре воинских подразделений признается одним из наиболее актуальных направлений исследования в современной науке. Отличительные особенности межличностных конфликтов характеризующихся затрагиванием личностных и профессиональных интересов, мотивов и ценностей конфликтующих, высокой эмоциональностью, своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявлением способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей оппонентов. Именно в межличностных конфликтах проявляется весь спектр общих и частных, объективных и субъективных причин. Зная эти причины и особенности возникновения конфликтных ситуаций в коллективе военнослужащих особенно важно не упустить момент их формирования внутри взаимодействующей группы людей. Однако далеко не всегда конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно знать, как стратегически правильно организовать психологическую и организационную деятельность по профилактике конфликтных отношений среди военнослужащих.

.3 Психологическая профилактика межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих

В настоящее время, опираясь на теоретические выводы современной социологии, конфликтологии, теории управления, а также на существующую практику разрешения конфликтов, современная психология разработала целый комплекс способов обеспечения оптимального поведения людей в конфликтной ситуации. Управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противоборства, но и создание условий для его предупреждения и профилактики.

Однако далеко не всегда конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно знать, как разрешать и выйти из конфликтной ситуации.

В конфликтологии стало традицией, завершающий этап в динамике конфликта обозначать термином «разрешение конфликта».

Термин «разрешение конфликтов» обычно употребляется в двух значениях:

) как прекращение конфликта самими участниками;

) как внешнее воздействие на конфликт, основанное на установлении и нейтрализации его причин участниками со стороны и недопущении открытых столкновений конфликтующих сторон (Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Профилактика конфликта. М.: Ориентир,1995. №6. С. 23).

В ходе анализа было выявлено, что эффективными методами профилактики межличностных конфликтов в воинских коллективах являются: организационно-управленческие методы профилактики конфликтов, направленные на оптимизацию деятельности организационно-управленческой структуры и психологические методы профилактики межличностных конфликтов (Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Предупреждение и преодоление конфликтов в воинском коллективе. М.: Ориентир, 1996. №4. С. 54).

Психологические методы профилактики включают: оценку военнослужащих с целью оптимизации межличностных отношений в воинском коллективе; обучение эффективным психотехнологиям, а так же навыкам конструктивного группового взаимодействия в рамках тренинговых программ, психокоррекционную работу с целью решения противоречий внутреннего личностного характера и индивидуальные консультации (Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2003. С. 123).

Система профилактики межличностных конфликтов в воинских коллективах включает: создание условий для благоприятного психологического климата в воинских коллективах посредством регулярной диагностической оценки межличностных отношений и своевременной профилактической работы; создание условий для командного взаимодействия военнослужащих; психологическое консультирование с целью оказания психологической помощи в решении проблем, а также с целью коррекционной и профилактической работы с конфликтующими личностями, выявленными в ходе диагностической работы; развитие навыков коммуникативной и конфликтной компетентности военнослужащих с помощью социально-психологических тренинговых программ. Важным условием эффективных профилактических мероприятий выступает комплексное использование современных методов профилактики межличностных конфликтов (Буранов С.А. Особенности взаимоотношений в воинском коллективе. М.: Ориентир. 2004. С. 183).

Методы предупреждения и профилактики межличностных конфликтов в воинских коллективах во многом определяются спецификой конфликтной обстановки и особенностями его участников. Разрешение конфликтов должно учитывать его сущность и содержание, характер противоречий, целей, эмоциональных состояний оппонентов и их статус в коллективе.

В этой связи важным условием эффективной профилактики межличностных конфликтов является психологическая диагностика, интегрирующая в себе несколько основных направлений: психологические методы изучения личности, методы изучения межличностных отношений, методы изучения факторов и условий, определяющих характер межличностных отношений. К настоящему времени отечественными и зарубежными психологами для диагностики конфликтов используется весь арсенал базовых методов. Он включает различные виды наблюдений, эксперименты, изучение документов, опросы. Наиболее часто используются: эксперименты, лабораторные игры, ретроспективный анализ конфликтов, включающий изучение документов, анкетирование, беседы интервьюирование, а также различные модификации социометрии (Устинов И.Ю. Формирование конфликтологической готовности военных специалистов. Воронеж: ВАИУ, 2009. С. 123).

Авторами описываются следующие пути профилактики конфликтов во взаимодействующем воинском коллективе.

Во-первых, это профилактика конфликтов, в которой проводится работа с еще не начавшимися, а лишь с прогнозированными конфликтами. Профилактика должна иметь направленность на устранение факторов и условий возникновения конфликтов в конфронтационной форме, требующих радикального вмешательства по поводу интересов, в отношении которых и возникает конфликтная ситуация.

Во-вторых, это предотвращение конфликтной ситуации еще в самом начале, данный способ возможен лишь в случае весьма успешного применения манипуляции, по существу конфликт не ликвидирующей, а временно заглушающей его. В этом случае конфликт проявится позже, и неизвестно, будет ли это более выгодно инициатору манипуляции, так как далее возможно последует более разрушительная по форме проявлений эскалация конфликтной ситуации (Шипилов А.И. Психология разрешения конфликтов между военнослужащими. М.: ВУ, 1999. С. 128; Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Изд. ин-та практ. психологии, 1996. С. 176).

По мнению Т.С. Сулимовой, важным моментом, связанным с профилактикой конфликтов, является то, что предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Поэтому профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. Тем более, что она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные негативные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт (Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Изд. ин-та практ. психологии, 1996. С. 136).

Одной из форм работы психолога по преодолению межличностных конфликтов в военных коллективах, будет профилактика данного рода явлений, во многом осуществляющаяся посредством социально-психологического тренинга. В настоящее время в психологической науке отсутствует единое общепринятое определение группового психологического тренинга.

В психологическом словаре социально-психологический тренинг понимается как «область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития коммуникативной компетентности (А.В. Петровский М.Г. Ярошевский. Психология. Словарь. М.: Политиздат, 1990. С. 321).

Общая цель социально-психологического тренинга - повышение коммуникативной компетентности, конкретизирующейся различными задачами, решаемыми в процессе ее улучшения. Социально-психологический тренинг в зависимости от приоритета задач может углублять опыт анализа ситуаций общения; например, развить способности адекватно воспринимать себя и других; ориентироваться на приобретение и развитие специальных знаний и навыков; например, умения решать межличностные конфликты, вести деловые переговоры и т.д. (Истратова О.Н., Эксакусто Т.В. Справочник психолога-консультанта организации. Ростов н/Д.: Феникс, 2007. С. 330).

Можно выделить пять групп задач, которые решаются в процессе проведения социально-психологического тренинга:

. Приобретение психологических знаний, взглядов различных психологических школ на личность человека, на процесс взаимодействия людей, на приемы эффективного общения.

. Приобретение внешне выраженных умений и навыков общения, как в парном взаимодействии, так и в составе группы; как при вступлении в контакт, так и при активном слушании и т.д.

. Адекватное восприятие себя и других в ситуациях общения.

. Развитие и коррекция личности, системы отношений личности.

. Коррекция, формирование и развитие коммуникативных установок (необходимых для успешного процесса общения) (Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М.: Изд-во МГУ, 1992. С. 56-57).

По мнению Л.Н. Истратовой, Т.В. Эксакусто социально-психологический тренинг направлен на развитие коммуникативных способностей и рефлексивных навыков людей; умений адекватно воспринимать себя и окружающих; способность анализировать поведение, как членов группы, так и свое собственное; овладение определенными социально-психологическими знаниями (Истратова Л.Н., Эксакусто Т.В. Справочник психолога-консультанта организации. Ростов н/Д.: Феникс, 2007. С. 256).

В ходе проведения социально-психологического тренинга могут быть использованы различные методические приемы и методы. Несомненно, что набор возможных активных методов может быть самым разнообразным. Поэтому, были рассмотрены лишь некоторые из них, те которые наиболее апробированы, распространены и отвечают требованиям тренинга.

Базовыми методами социально-психологического тренинга являются: групповая дискуссия, деловая и ролевая игра, вербальные и невербальные упражнения (Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб.: Питер, 2000. С. 135).

Групповая дискуссия это, прежде всего, сопоставление взглядов и суждений членов группы по обсуждаемому вопросу для выработки общего мнения. Данный метод используется для принятия оптимальных решений, особенно эффективен при обсуждении вопросов, по которым трудно прийти к общему мнению. Смысл здесь заключается в том, чтобы разобраться в сути вопроса, найти его возможные решения и оценить их (Истратова О.Н., Эксакусто Т.В. Справочник психолога-консультанта организации. Ростов н/Д.: Феникс, 2007. С. 313-315).

Деловая игра это специально организованное групповое взаимодействие в ситуациях, моделирующих какой-либо момент из профессиональной деятельности. Акцент делается на комплексное применение полученных знаний и умений. Деловые игры относятся к эффективным методам решения как производственных, так и служебных задач.

Ролевая игра - это моделирование ситуации, в которой участнику предлагается исполнить роль какого-либо человека, в знакомых для него обстоятельствах или ситуациях. Сценарий для ролевой игры можно как придумать, так и использовать реальную ситуацию (Истратова О.Н., Эксакусто Т.В. Справочник психолога-консультанта организации. Ростов н/Д.: Феникс, 2007. С. 331-332).

По мнению В.В. Синеок, деятельность по предупреждению и профилактике конфликтов могут осуществлять не только психологи, осуществляющие деятельность в данной структуре, но и самими участниками взаимодействия, командиры частей и подразделений, заместители по воспитательной работе и военные психологи. Она может вестись по четырем основным направлениям.

Во-первых, это создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Исключить вообще возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, подразделении, обществе, по-видимому, невозможно. Создать же объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо.

Во-вторых, важной предпосылкой профилактики конфликтов является оптимизация организационно-управленческих условий функционирования воинского коллектива.

В-третьих, межличностным конфликтам препятствует устранение их социально-психологических причин.

В-четвертых, важно устранить личностные причины возникновения конфликтных ситуаций (Синеок В.В. Межличностные конфликты у курсантов и пути их разрешения: дисс. канд. психол. наук. М., 1997. С. 34).

Профилактика большинства видов конфликтов может и должна вестись одновременно по всем четырем перечисленным направлениям.

Рассмотрим основные объективные условия и методы, способствующие профилактике межличностных конфликтов:

. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности воинского коллектива - основное объективное условие предупреждения конфликтов. Очевидно, что если у военнослужащего нет жилья, семья проживает в снимаемой частной квартире без удобств и т.п., то он, при прочих равных условиях, будет более конфликтен по сравнению с военнослужащим, обеспеченным жильем. Опосредованное, но существенное влияние на психологические состояния, а, следовательно, и конфликтность людей, оказывают другие условия их деятельности и жизни. К ним, в первую очередь, относятся: материальная обеспеченность семьи; условия работы жены и обучения детей; возможность самореализации человека в служебной деятельности, условия работы; взаимоотношения, складывающиеся у руководителей с подчиненными, сослуживцами, начальниками; здоровье человека; отношения в семье; наличие времени для полноценного отдыха и т.п.

Неустроенный, несостоявшийся, вечно больной и загнанный другими военнослужащими человек на много более конфликтен по отношении к тем, у которых данных проблем нет (Шипилов А.И. Пути разрешения конфликтов в условиях военной службы. М.: Ориентир, 1994. С. 152)

. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, подразделении. Анализ реальных конфликтов между военнослужащими показал, что одной из типичных объективных причин их возникновения является недостаток материальных благ и их несправедливое, по мнению военнослужащих, распределение. Менее часто причиной конфликтов может выступать несправедливое распределение духовных благ. Оно обычно связано с поощрениями, наградами и т.п.

Если бы материальных благ хватало на то, чтобы удовлетворить потребности всех военнослужащих и членов их семей, то конфликты, связанные с их распределением, видимо, все равно были бы, но на много реже. Причиной сохранения конфликтов было бы возрастание потребностей людей и сама система распределения, существующая в современной российском обществе. Однако конфликты при достатке материальных благ были бы менее острыми и частыми. В современных условиях существования Вооруженных Сил дефицит денег и других материальных благ, связанных с удовлетворением основных жизненных потребностей военнослужащих и членов их семей, создает объективную основу для конфликтов по поводу распределения этих благ (Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992. С. 103-104).

К объективным условиям предупреждения межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих относится справедливое и гласное распределение материальных благ. Если дефицитные материальные блага, зарплату распределять между военнослужащими, во-первых, справедливо, во-вторых, гласно, для того, чтобы исключить слухи, связанные с тем, что кому-то больше заплатили, способствующие возникновению проблем, то число и острота конфликтов, связанных с распределением материальных благ, заметно сократятся (Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: Юнити, 1999. С. 135).

. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных проблемных ситуаций социального взаимодействия и предконфликтных ситуаций. Анализ конфликтов во взаимоотношениях военнослужащих показал, что существуют некоторые повторяющиеся типичные проблемные ситуации социального взаимодействия и типичные предконфликтные ситуации, обычно приводящие к конфликту. Конструктивное разрешение отдельных ситуаций можно обеспечить, разработав нормативные процедуры, позволяющие военнослужащим отстоять свои интересы, не вступая в конфликт с оппонентом. К числу подобных ситуаций можно отнести: унижение начальником личного достоинства подчиненного; определение размеров зарплаты; увольнение военнослужащего и другие.

. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека. К числу факторов материальной среды, способствующих уменьшению вероятности возникновения конфликтов, можно отнести: удобную планировку служебных и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраска помещений в спокойных тонах, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т.д.

Существует еще целый ряд объективных условий, влияющих на возникновение конфликтов между военнослужащими. В конечном итоге на состояние организма и психику человека влияет вся та материальная среда, с которой он взаимодействует. Следовательно, она опосредованно влияет и на его конфликтность (Съедин С.И. Социально-психологические аспекты исследования конфликта // Современная конфликтология в контексте культуры мира. 2001. №7. С. 445-347).

К числу объективно-субъективных условий предупреждения конфликтов можно отнести организационно-управленческие факторы (Калюжный А.С. Психология личности военнослужащего. Н. Новгород: НГТУ, 2004. С. 42).

Структурно-организационный фактор предупреждения конфликтов связан с оптимизацией структуры воинского коллектива с одной стороны, как воинского формирования, а с другой стороны, как социальной группы. Максимально возможное соответствие формальной и неформальной структур воинского коллектива стоящим перед ним задачам обеспечивает минимизацию противоречий, возникающих между структурными элементами коллектива, и уменьшит вероятность возникновения конфликтов между военнослужащими, являющимися следствием этих структурных противоречий.

Функционально-организационный фактор связан с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами военного коллектива. Это также способствует предупреждению конфликтов между военнослужащими, поскольку функциональные противоречия, как правило, в конце концов, порождают противоречия межличностные.

Назначение военнослужащего на должность, которой он не в полной мере соответствует по своим профессиональным, нравственным, другим психологическим и физическим качествам, создает предпосылки для возникновения конфликтов между этим военнослужащим и его начальником, подчиненными, сослуживцами. Соответствие военнослужащих максимальным требованиям, которые может предъявить к ним занимаемая должность, составляет личностно-функциональные условия предупреждения конфликтов.

Ситуативно-управленческий фактор связан, прежде всего, с принятием оптимальных управленческих решений и грамотной оценкой результатов деятельности подчиненных. Некомпетентные решения провоцируют возникновение у начальника конфликтов с теми, кто будет их исполнять и видит его некомпетентность. Необоснованная негативная оценка результатов деятельности также способствует возникновению предконфликтной ситуации между оценивающим и оцениваемым.

Социально-психологическое содержание конфликта во многом определяет его возникновение и развитие. В этой связи социально-психологические условия профилактики конфликтов представляют большой интерес для начальника по двум причинам: во-первых, они более легко поддаются управленческим воздействиям по сравнению с объективными и организационно-управленческими предпосылками; во-вторых, они оказывают заметное влияние на конфликт, и поэтому их изменение вызывает существенные перемены в процессе развития социального противоречия (Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М.: Изд. ин-та практ. психологии, 1996. С. 134).

Таким образом, предотвратить конфликт, то есть заранее устранить порождающие его причины, или своевременно подготовиться к нему, смягчив возможные последствия, значит правильно выбрать стратегию психологического влияния на людей служащих в армии. Объективно обоснованные психологические приемы, компетентное руководство в применении методов и технологий психологического воздействия - важные условия профилактики конфликтов и поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе военнослужащих.

Выводы по ГЛАВЕ 1

В научной литературе существуют различные определения конфликта. Можно утверждать, что их происхождение во многом одинаково характеризуется дисгармонией человеческих отношений. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в определенных обстоятельствах, либо несовпадение интересов и желаний, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьбы подструктур личности.

В числе основных структурных компонентов конфликта можно выделить следующие: объект конфликта, участники конфликта, конфликтная ситуация, инцидент.

Основными типами конфликтов являются: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт, социальный конфликт.

В воинских коллективах наиболее часто происходят межличностные конфликты, которые возникают при наличии проблемной ситуации, в которой личности преследуют несовместимые цели, придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, одновременно в острой конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели.

Проведенный анализ показывает, что конфликт может развиваться как конструктивном (стабилизирующем), так деструктивном (разрушающем) направлении. К конструктивным или положительным особенностям конфликта можно отнести ускорение процесса самосознания, формирование, утверждение и подтверждение определенного набора ценностей, осознание общности, объединение единомышленников, снимается внутренняя напряженность, преодолеваются агрессивные чувства, фрустрации, неврозы.

Что касается деструктивного межличностного конфликта, то к его особенностям относятся: яростное сопротивление другой стороны; диалог, сопровождаемый взаимными оскорблениями, разрушением межличностных отношений; потеря поддержки, подрыв доверия; появление разобщенности при тенденции к углублению и расширению настолько меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Конфликты в воинских коллективах, порождаются целым комплексом причин, среди которых выделяют объективные и субъективные. К объективным относятся: недостаточная обеспеченность коллектива военнослужащих всем необходимым для нормальной жизнедеятельности и выполнения боевых задач; нарушения социальной справедливости при распределении материальных и духовных благ и т.д. Среди субъективных причин возникновения конфликтов выделяются управленческие и психологические. Управленческие причины: принятие необоснованных или ошибочных решений, недостаточная профессиональная подготовка ряда военнослужащих и т.д. Психологические причины: недостаточность культуры общения, проявление грубости, агрессивности, нетерпимости к чужому мнению, завышенная самооценка и т.д.

Зная причины и особенности возникновения конфликтных ситуаций в коллективе военнослужащих, особенно важно стратегически правильно организовать психологическую деятельность по профилактике конфликтных ситуаций. Факторами, обеспечивающими успешность профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих, является уровень коммуникативной компетентности участников взаимодействия, индивидуально-психологические качества личности, обеспечивающие успешность преодоления межличностных конфликтов в воинском коллективе.

Эффективными методами профилактики межличностных конфликтов в воинском коллективе выступают: организационно-управленческие методы профилактики конфликтов, направленные на оптимизацию деятельности организационно-управленческой структуры; психологические методы профилактики межличностных конфликтов, включающие оценку военнослужащих с целью оптимизации межличностных отношений в коллективе; обучение эффективным психотехнологиям и навыкам конструктивного группового взаимодействия.

Для реализации эффективной работы в данном направлении, психологом может использоваться программа социально-психологического тренинга, направленная на профилактику межличностных конфликтов в условиях сложной и динамичной профессиональной деятельности.

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ПРОФИЛАКТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ ВОЕННОСЛУЖАЩИХ

.1 Организация и методы исследования

Для изучения особенностей профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих нами было организовано и проведено экспериментальное исследование. Мы предположили, что:

социально-психологическими условиями профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих являются: благоприятный социально-психологический климат, коммуникативная компетентность, сбалансированность уровня агрессии, оптимальный уровень тревожности, гармонизация самооценки и внешней оценки по отношению к сослуживцам;

профилактика межличностных конфликтов в воинском коллективе эффективно осуществляется средствами социально-психологического тренинга.

Исследование проводилось в 2011 году на базе Инспекции противопожарной охраны №1 Южного военного округа.

Выборку составили мужчины, проходящие военную службу по контракту в инспекции противопожарной охраны. Возраст испытуемых от 23 до 30 лет. Всего в эксперименте приняло участие 40 человек.

Экспериментальное исследование проводилось в несколько этапов.

-й этап - подготовительный. На данном этапе проводились: определение цели и задач исследования, анализ литературы по исследуемой проблеме, разработка плана экспериментального исследования, беседа с руководством и психологом воинского подразделения, знакомство с коллективом военнослужащих, подбор необходимого методического материала.

-й этап - констатирующий. На этом этапе проводилась первичная диагностика, осуществлялись обработка и анализ полученных результатов, разрабатывалась программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия», направленного на профилактику межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих.

-й этап - формирующий. В рамках данного этапа был апробирована программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия».

-й этап - контрольный. Этот этап был посвящен проведению повторной диагностики контрольной и экспериментальной групп, с целью проверки эффективности разработанной нами программы. На этом этапе осуществлялась обработка, анализ, сравнение и обобщению результатов, соотнесение их с целью и задачами экспериментального исследования; оформление материалов исследования.

Для достижения целей и задач исследования нами были использованы следующие методы: констатирующий и формирующий эксперименты, методы психодиагностики, методы количественного и качественного анализа данных, методы математической и статистической обработки данных (t-критерий Стьюдента).

Диагностическая работа осуществлялась в трех направлениях:

диагностика особенностей межличностных отношений в коллективе, опосредованных совместной служебной деятельностью;

диагностика индивидуально-психологических особенностей военнослужащих, обеспечивающих успешность преодоления межличностных конфликтов в процессе их взаимодействия;

диагностика особенностей поведения военнослужащих в конфликтной ситуации.

В процессе экспериментального исследования для изучения особенностей межличностных отношений в воинском коллективе, использовалась методика по изучению социально - психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто.

Для изучения индивидуально-психологических особенностей военнослужащих, использовались: опросник Басса - Дарки «Диагностика состояния агрессии», методика Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина, методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально психологической адаптации» и тест оценки коммуникативных умений (Карелин. А.А. Психологические тесты. М.: Наука, 2001. С. 50-53).

Для изучения особенностей поведения в конфликтной ситуации использовались методика оценки поведения в конфликте К. Томаса в модификации Н.В. Гришиной.

Результаты проведенных психодиагностических исследований и статистического анализа представлены в Приложениях 2-7.

.2 Описание методик исследования

I. Методики диагностики особенностей межличностных отношений в коллективе, опосредованных совместной служебной деятельностью:

. Экспресс - методика О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто «Изучение социально - психологического климата».

Авторами методики являются О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто. Методика разработана на кафедре социальной психологии факультета психологии Санкт-Петербургского Университета.

Психологический климат первичного трудового коллектива понимается авторами как социально обусловленная, относительно устойчивая система отношений членов коллектива к коллективу как целому. Методика позволяет выявить эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности на уровне понятий «Нравится - Не нравится», «Приятный - Неприятный». При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий «Желание - Нежелание работать в данном коллективе», «Желание - Нежелание общаться с членами коллектива в сфере досуга». Основной критерий когнитивного компонента - переменная «Знание - Незнание особенностей коллектива».

Опросник состоит из 8 вопросов, в которых необходимо выбрать один ответ.

II. Методики диагностики индивидуально-психологических особенностей военнослужащих, обеспечивающих успешность преодоления межличностных конфликтов в коллективе:

. Опросник Басса-Дарки «Диагностика состояния агрессии».

Методика разработана и направлена на выявление склонности к определенному типу агрессивного поведения.

Опросник состоит из 75 утверждений, испытуемые, отвечая положительно или отрицательно, должны выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает их мнение или соответствует реальности. Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций: 1. физическая агрессия; 2. косвенная агрессия; 3. раздражение; 4. негативизм 5. обида; 6. подозрительность; 7. вербальная агрессия; 8. чувство вины. Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4 баллов, нормой индекса враждебности - 6-7 ± 3.

. Методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально - психологической адаптации».

Данная методика предназначена для изучения особенностей социально-психологической адаптации и связанных с этим черт личности. Испытуемым предлагается ознакомиться с высказываниями опросника, примерив их к своим привычкам и своему образу жизни, оценив в какой мере эти высказывания, могут быть отнесены именно к ним. Стимульный материал представлен 101 утверждением, которые сформулированы в третьем лице единственного числа, без использования каких-либо местоимений. По всей вероятности, такая форма была использована авторами для того, чтобы избежать влияния «прямого отождествления». То есть ситуации, когда испытуемые сознательно, напрямую соотносят утверждения со своими особенностями. Данный методический прием является одной из форм «нейтрализации» установки тестируемых на социально-желательные ответы.

В методике предусмотрена достаточно дифференцированная, 7 - бальная шкала ответов. Остается открытым вопрос, насколько оправдано применение подобной шкалы, так как в обыденном сознании испытуемому достаточно трудно выбрать между таким вариантами ответов, как например, 2» - сомневаюсь, что это можно отнести ко мне; и «3» не решаюсь отнести это к себе.

Авторами выделяются следующие 6 интегральных показателей: 1. «Адаптация»; 2. «Приятие других»; 3. «Интернальность»; 4. «Самовосприятие»; 5. «Эмоциональная комфортность»; 6. «Стремление к доминированию». Каждый из них рассчитывается по индивидуальной формуле, найденной эмпирическим путем. Интерпретация осуществляется в соответствии с нормативными данными, рассчитанными отдельно для взрослой выборки.

3. Методика Ч.Д. Спилбергера, ЮЛ. Ханина.

Цель методики, исследование уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность) и уровня тревожности как устойчивой характеристики (личностная тревожность). Испытуемым предлагается ответить на определенный ряд суждений, состоящих из четырех вариантов ответов: 1) почти никогда; 2) иногда; 3) часто; 4) почти всегда, выбрав тот вариант ответа, который им больше подходит. Исследование проводится как индивидуально, так и группой.

Опросник Спилбергера - единственная методика, позволяющая дифференцировано измерять тревожность и как личностное свойство, и как состояние. При анализе результатов самооценки надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из шкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. При этом, чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной).

При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности: до 30 баллов - низкая; 31 - 44 балла - умеренная; 45 и более высокая.

. Тест оценки коммуникативных умений, взятый из источника (Карелин А.А. Психологические тесты. М.: Наука, 2001. С.50-53).

Тест направлен на определение коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений. Понятие «Коммуникативные умения» включает в себя не только оценку собеседника, определение его сильных и слабых сторон, но и умение установить дружескую атмосферу, умение понять проблемы собеседника и т.д. Для проверки этих качеств предлагается ответить на ряд предложенных вопросов. В них предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю общения. Степень приближения к эталону можно определить по числу «правильных» ответов. Чем больше ответов, не относящихся к числу «правильных», тем менее у испытуемого развиты коммуникативные умения.

Опросник содержит описание 25 коммуникативных ситуаций, испытуемому предлагается выбрать ситуации, которые вызывают у него неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком - будь то его товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник.

III. Диагностика особенностей поведения членов воинского коллектива в конфликтной ситуации:

. Методика К. Томаса «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации». В нашей стране методика адаптирована Н.В. Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Для описания типов людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная со вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум измерениям К.Н. Томас выделяет разнообразные способы регулирования конфликтов: соревнование или конкуренция как стремление добиться своих интересов в ущерб другому; приспособление - принесение в жертву собственных целей и интересов ради другого; компромисс, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок; избегание - отсутствие стремления как к кооперации, так и к достижению собственных целей; сотрудничество, где участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Опросник состоит из 60 суждений, сгруппированных в 30 пар. Чтобы определить, к какому типу склоняется испытуемые, им предлагается, внимательно прочитать каждое из парных высказываний (а и б) и выбрать из них то, которое является наиболее типичным для характеристики их поведения, т. е. в большей степени соответствует тому, как они обычно поступают и действуют.

По каждому из пяти разделов опросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом. Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта.

2.3 Особенности межличностных отношений в воинском коллективе, опосредованные совместной служебной деятельностью

Изучение особенностей межличностных отношений в воинском коллективе проводилось с использованием экспресс-методики изучения социально-психологического климата О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто.

Социально-психологический климат - наиболее целостная психологическая характеристика группы, которая связана с особенностями отражения группой отдельных объектов (явлений и процессов), имеющих непосредственное отношение к совместной групповой деятельности. К числу наиболее значимых объектов отражения относятся взаимоотношения «по горизонтали» и «по вертикали», содержание деятельности, некоторые ситуационные элементы деятельности. Особенности отражения членами группы этих объектов (явлений, процессов) выступают в качестве эмпирических показателей психологического климата.

Оценка социально-психологического климата необходима для выявления путей его развития, прогноза влияния на решение производственных задач, стоящих перед коллективом и т.д. Оптимизация психологического климата с одной стороны, способствует предотвращению межличностных конфликтов в коллективе, а с другой стороны, является важным резервом повышения эффективности групповой деятельности. Для разработки мероприятий по оптимизации психологического климата необходимо диагностировать его уровень развития и особенности, а также выявить те факторы, которые в данной группе могут быть использованы для коррекции и развития психологического климата.

Методика О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто позволила определить состояние социально-психологического климата в коллективе и выявить такие компоненты отношений в коллективе как эмоциональный, поведенческий и когнитивный. Психологический климат первичного трудового коллектива понимается как социально обусловленная, относительно устойчивая система отношений членов коллектива к коллективу как целому. Результаты представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Результаты исследования социально-психологического климата в воинском коллективе на констатирующем этапе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Факторы Тип отношения | Эмоциональный компонент | Когнитивный компонент | Поведенческий компонент |
| Положительное | 32,5% | 57,5% | 40% |
| Отрицательное | 25% | 2,5% | 2,5% |
| Противоречивое, неопределенное | 42,5% | 40% | 57,5% |

В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности на уровне понятий «Нравится - Не нравится», «Приятный - Неприятный». В ходе первичной диагностики было выявлено, что 42,5% (17 человек) испытуемых дают эмоциональному компоненту неопределенную, противоречивую оценку, 32,5% (13 человек) оценивают его положительно и 25% (10 человек) оценивают эмоциональный компонент отрицательно.

Основным критерием когнитивного компонента является критерий «Знание - Незнание особенностей членов коллектива». Когнитивный компонент 57,5% (23 человека) оценивают положительно, отрицательно - 2,5% (1 человек) и противоречиво, неопределенно когнитивный компонент оценивают 40% (16 человек).

Вопросы, направленные на измерение поведенческого компонента измеряют критерий «Желание - Нежелание работать в данном коллективе», «Желание - Нежелание общаться с членами коллектива». Поведенческий компонент 57,5% (23 человека) оценивают неопределенно, противоречиво, 40% (16 человек) дают положительную оценку и 2,5% (1 человек), поведенческий компонент оценивают отрицательно.

Как видно из полученных результатов, из всех трех компонентов социально-психологического климата, в выборке военнослужащих эмоциональный и поведенческий компонент имеют неопределенные, противоречивые оценки, в когнитивном компоненте преобладает положительная оценка.

Кроме того, мы определили средние оценки для каждого компонента по всей выборке. Результаты представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Средние оценки компонентов социально-психологического климата

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компоненты СПК | Эмоциональный | Когнитивный | Поведенческий |
| Средние оценки | 0,4 | 0,3 | 0,35 |

Средней оценка эмоционального компонента является - 0,4; когнитивного компонента - 03; поведенческого компонента - 0,35. Произведенные вычисления позволяют вывести структуру отношения для рассматриваемого коллектива военнослужащих. Согласно методике, полученные показатели находятся в интервале, характеризующем социально-психологический климат как в целом благоприятный. Однако менее половины испытуемых оценили социально-психологический климат в коллективе как положительный. Кроме того, такой компонент социально-психологического климата как «Когнитивный» получили более низкие оценки, и считается неопределенным.

Под социально-психологическим климатом обычно понимают общий эмоционально-динамический настрой, в котором отражаются установившаяся система взаимоотношений, господствующее умонастроение, стабильность, удовлетворенность, привлекательность работы, рост кадров, единство коллективных и личных целей, степень сближения официальных и неофициальных взаимоотношений на принципиальной и деловой основе.

Социально-психологический климат формируется на основе субъективного мнения и отношения человека к окружающей его на работе обстановке: к людям, условиям труда, стилю руководства, групповым нормами ценностям и пр., т.е. на основе личного восприятия и оценок, взаимного обмена мнениями. Социально-психологический климат представляет собой согласованные мнения, оценки и отношения членов коллектива к окружающим условиям и обстоятельствам работы. Каждым человеком социально-психологический климат переживается индивидуально в виде удовлетворенности или привлекательности работы в данном коллективе, на данном рабочем месте, в данных условиях.

К числу наиболее важных критериев оценки социально-психологического климата следует отнести удовлетворенность или привлекательность работы в коллективе и степень согласованности мнений, оценок и отношений членов воинского коллектива.

.4 Индивидуально-психологические особенности военнослужащих, обеспечивающие успешность профилактики межличностных конфликтов в коллективе

Результаты, полученные в ходе изучения особенностей социально-психологического климата, показали высокую вероятность возникновения и эскалации конфликтов в данном воинском коллективе.

Следующим этапом в нашей работе стало изучение индивидуально-психологических особенностей военнослужащих, обеспечивающих успешность профилактики межличностных конфликтов в изучаемом коллективе. К таким особенностям мы отнесли склонность к определенному типу агрессивного поведения, уровень самооценки и уровень личностной тревожности. Для решения поставленной задачи нами использовались опросник Басса-Дарки «Диагностика состояния агрессии», методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально - психологической адаптации» (шкала «Принятие себя, Непринятие себя» и шкала «Принятие других, Непринятие других») и так же нами использовалась «Шкала реактивной и личностной тревожности» Спилбергера-Ханина.

Опросник Басса - Дарки «Диагностика состояния агрессии» направлен на дифференциацию проявления агрессии, враждебности и выявления склонности к определенному типу агрессивной реакции. Опросник состоит из 75 утверждений, с каждым из которых испытуемый должен согласиться, либо не согласиться. Полученные результаты позволяют выявить склонность испытуемого к различным формам агрессивных и враждебных реакций, а именно: физическая агрессия (нападение), косвенная агрессия, склонность к раздражению, негативизм, обида, подозрительность, вербальная агрессия, чувство вины.

Сумма баллов за каждую форму агрессивных и враждебных реакций, дает возможность судить о наличии в поведении респондентов несдержанности или выдержки. Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4, а враждебности - 6-7 ± 3.

Под агрессивностью понимается свойство личности, характеризующиеся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъект-субъектных отношений. Вероятно, деструктивный компонент человеческой активности является необходимым в созидательной деятельности, так как потребности индивидуального развития с неизбежностью формируют в людях способность к устранению и разрушению препятствий, преодолению того, что противодействует этому процессу. Агрессивность имеет качественную и количественную характеристику. Как и всякое свойство, она имеет различную степень выраженности, от почти полного отсутствия до его предельного развития. Каждая личность должна обладать определенной степенью агрессивности. Отсутствие ее приводит к пассивности, ведомости, конформности и т.д.

Чрезмерное развитие ее начинает определять весь облик личности, которая может стать конфликтной, неспособной на сознательную кооперацию и т.д. сама по себе агрессивность не делает субъекта сознательно опасным, так как с одной стороны, существующая связь между агрессивностью и агрессией не является жесткой, а с другой - сам акт агрессии может не принимать сознательно опасные и неодобряемые формы.

Полученные результаты показали, что в данной выборке уровень агрессивности у 87,5% (35 человек) имеет нормативное значение, у 7,5% данный показатель имеет завышенное значение, низкий показатель агрессивности у 5% (2 человек). Показатель враждебности у 92,5% человек находится в диапазоне нормативных значений, у 7,5% данный показатель выше нормы. Данные значения указывают, что общий уровень склонности к агрессивному и враждебному поведению в данном коллективе практически на одном уровне. Далее суммарный анализ показателя агрессивности и враждебности, позволил нам определить, входит ли их среднее число в индекс диапазона нормативных значений, так средним значением показателя агрессивности является число 18, входящее в индекс нормативных значений, показатель враждебности имеет среднее значение равное 8, которое так же входит в индекс нормативности. Результаты представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Результаты изучения проявлений агрессивного и враждебного поведения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Уровень выраженности показателей (%) | | | Индекс нормативности |
|  | Высокий | Нормативный | Низкий |  |
| Агрессивность | 7,5% | 87,5% | 5% | норма |
| Враждебность | 7,5% | 92,5% | - | норма |

Так же суммарный анализ и выявление среднего значения восьми предложенных шкал проявления агрессивности и враждебности, позволил произвести нам более детальный анализ, показавший, что в выборке преобладают такие типы агрессивного и враждебного поведения как физическая и косвенная агрессия. Результаты представлены в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Результаты изучения склонности к определенному типу агрессивного и враждебного поведения

|  |  |
| --- | --- |
| Тип поведения | Среднее значение |
| Физическая агрессия | 6,8 |
| Косвенная агрессия | 6,2 |
| Раздражение | 5,7 |
| Негативизм | 2,8 |
| Обида | 4 |
| Подозрительность | 3,9 |
| Вербальная агрессия | 5,7 |
| Чувство вины | 3 |

Наибольшие показатели средних значений выявлены по шкале «Физическая агрессия» (6,8), это означает, что в исследуемом воинском коллективе достаточно ярко проявляется использование физической силы против других лиц. «Косвенная агрессия» (6,2) характеризуется тем, что агрессия проявляется окольным путем, направляясь на другое лицо (злобные сплетни, шутки), так же характеризуется агрессией без направленности (взрыв ярости, проявляющийся в крике, битье кулаками по столу и т. п.). Показатель «Раздражительность» (5,7) выражается в готовности к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости. «Вербальная агрессия» (5,7) проявляется в своеобразном выражении негативных чувств через форму (ссора, крик и т. п.) и содержание словесных угроз. Показатель «Обида» (4) в коллективе военнослужащих проявляется в зависти и ненависти к окружающим, обусловленном чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или мнимые страдания. Показатель «Подозрительность» (3,9) включает в себя недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении в том, что окружающие намерены причинить вред.

Показатель «Чувство вины» (3) проявляется в убеждении членов воинского коллектива в том, что они являются плохими людьми, поступают злобно, данное чувство проявляется в наличии у них угрызений совести.

Показатель «Негативизм» (2,8) имеет самый низкий показатель среди остальных видов агрессии, он характеризуется оппозиционной формой поведения, направленной обычно против авторитета или руководства, это поведение в границах от пассивного сопротивления до активной борьбы против устоявшихся традиций или законов.

Агрессивное поведение начинается с возникновения конфликтной (при общении) ситуации, играющей роль внешнего стимула. Однако возникновение этих ситуаций еще не свидетельствует о возникновении у человека состояний конфликта. Для возникновения конфликта необходимо, во-первых, чтобы столкновение мнений, желаний, интересов, целей между общающимися было осознано субъектами как таковое. Во-вторых, необходимо, чтобы субъекты общения не захотели пойти на компромисс. В-третьих, необходимо, чтобы между ними возникли взаимные неприязненные отношения - враждебность.

Одной из существенных характеристик личности, склонной к конфликтному поведению, является непринятие себя и окружающих. Для изучения показателей «Принятие себя», «Непринятие себя», «Принятие других», Непринятие других», мы использовали методику К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально - психологической адаптации».

По результатам проведенного исследования было выявлено, что показатели по шкале «Принятие себя» у 80% (32 человек) находятся в норме, у 12,5% (5 человек) данная шкала имеет высокий показатель и у 7,5% (3 человека), показатель «Принятие себя» выражен ниже нормы. Можно сказать, что испытуемые дружественны по отношению к собственному «Я». В содержательном плане нормативные показатели по данной шкале характеризуются одобрением себя в целом и в существенных частностях, доверием к себе, включают в себя позитивную самооценку, высокую оценку своего духовного потенциала и рациональное восприятие критики.

Показатель «Непринятие себя» отражает степень враждебности по отношению к собственному «Я». Данный показатель характеризуется видением в себе преимущественно одних недостатков, склонностью воспринимать себя излишне критично, включает в себя низкую самооценку и готовность к самообвинению. У 77,5% (31 человека) входит в интервал нормативных значений, у 12,5% (5 человек) данный показатель имеет высокое значение, низкий показатель «Непринятие себя» выражен у 10% респондентов (4 человек).

Шкала «Принятие других» отражает уровень дружественности к окружающим людям и к миру. Этот показатель характеризуется принятием людей, одобрением их жизни, а так же ожиданием позитивного отношения к себе окружающих людей. У 87.5% (35 человек) данный показатель находится выше нормы, это может говорить о том, что, чем более развит показатель «Принятие других» тем респондентам более свойственна социальная толерантность и эмпатия, менее свойственна внутренняя и социальная конфликтность. В пределах нормы данная шкала находится у 12,5% (5 человек), показатель ниже нормы у исследуемой группы не выявлен.

Показатель «Непринятие других» отражает уровень враждебности к окружающим людям, к миру. Рассматриваемый показатель характеризуется критическим отношением к людям, раздраженностью, презрением по отношению к ним, ожиданием негативного отношения к себе. У 82,5% (33 человек) данный показатель выражен в пределах нормы, у 10% (4 человек) «Непринятие других» имеет высокое значение и у 7,5% (3 человек) зафиксировано значение ниже нормы. Результаты представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5

Результаты изучения аспектов принятия себя и окружающих

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Уровень выраженности (%) | | |
|  | Высокий | Средний | Низкий |
| Принятие себя | 12,5% | 80% | 7,5% |
| Непринятие себя | 12,5% | 77,5% | 10% |
| Принятие других | 87,5% | 12,5% | - |
| Непринятие других | 10% | 82,5% | 7,5% |

Так же, нами были определены средние значения показателей по каждой из рассматриваемых шкал. Результаты представлены в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Результаты изучения степени принятия (непринятия) себя/других

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Шкалы | Принятие себя | Непринятие себя | Принятие других | Непринятие других |
| Средние значения | 32,7 | 19,5 | 32,2 | 21,1 |
| Показатель нормативности | норма | норма | выше нормы | норма |

Полученные результаты на констатирующем этапе эксперимента указывают, что в исследуемой группе достаточно благоприятный уровень взаимоотношений между ее членами. Показатель «Принятие» и «Непринятие» себя находится в норме, что характерно для людей с адекватной самооценкой, ощущающих симпатию к себе, ко всем своим качествам, но при этом справедливо критичных по отношению к своей личности. Показатель «Принятие других» выше нормы, что характерно для людей открытых, проявляющих эмпатию, альтруизм. Показатель «Непринятие других» входит в значение нормы, указывая на благожелательную направленность во взаимодействии с окружающим миром.

Изучение уровня личностной и ситуативной тревожности как характеристик личности, склонной к конфликтному поведению, проводилось с использованием методики «Шкала реактивной и личностной тревожности» Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина. Результаты представлены в таблице 2.7.

Таблица 2.7

Результаты изучения уровня личностной и ситуативной тревожности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень выраженности тревожности (%) | Вид тревожности | |
|  | Ситуативная тревожность | Личностная тревожность |
| Высокий уровень | 5% | 32,5% |
| Умеренный уровень | 75% | 52,5% |
| Низкий уровень | 20% | 15% |

Согласно методике, показатель 46 и более баллов свидетельствуют о высоком уровне тревожности, от 31 до 45 баллов - об умеренном уровне, до 30 баллов - о низком уровне личностной тревожности. Оптимальным считается показатель умеренной тревожности. В ходе исследования были получены следующие показатели.

Диагностируя показатель ситуативной тревожности у 75% (30 человек) выявлен умеренный уровень тревожности, это означает, что в исследуемой группе респонденты адекватно реагируют, т.е. без лишних переживаний и эмоций на конкретную, внешнюю ситуацию. Высокий уровень ситуативной тревожности выявлен у 5% (2 человек). Для них характерно состояние, обуславливающееся субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Низкий уровень тревожности показали 8 испытуемых, что составило 20% всей выборки. Ситуативная тревожность возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разной по интенсивности и динамичности во времени.

Умеренный уровень личностной тревожности показали 21 испытуемый, что составляет 52,5%. Высокий уровень личностной тревожности выявлен у 32,5% (13 человек). Для этих испытуемых характерна повышенная склонность испытывать беспокойство в различных жизненных ситуациях, в том числе и тех, объективные характеристики которых к этому не предрасполагают. Личностная тревожность характеризует устойчивую склонность реагировать на большой круг ситуаций состоянием тревоги. Отклонения от уровня умеренной тревожности требуют особого внимания. Высокая тревожность предполагает склонность к появлению состояния тревоги у человека в ситуациях оценки его компетентности. В этом случае следует снизить субъективную значимость ситуации и задач и перенести акцент на осмысление деятельности и формирование чувства уверенности в себе.

Низкий уровень данного показателя выявлен у 15% (6 человек). Низкая тревожность, требует повышения внимания к мотивам деятельности и повышению чувства ответственности. Но иногда очень низкая тревожность (это касается и ситуативной и личностной тревоги) является результатом активного вытеснения тревоги с целью показать себя в лучшем свете.

Для определения коммуникативной компетентности и оценки качества сформированности основных коммуникативных умений, нами использовался тест оценки коммуникативных умений. Согласно методике, показатель 18 до 25 баллов свидетельствует о низком уровне коммуникативных умений, от 11 до 17 баллов - об удовлетворительном (недостаточном) уровне, от 4 до 10 баллов - о хорошем, оптимальном уровне коммуникативных умений и результат от 0 до 3 баллов - указывают на отличное, безукоризненное умение общаться с окружающими людьми.

По результатам проведенного исследования было выявлено, что у 10% (4 человек) уровень коммуникативных умений находится на низком уровне, у 50% (20 человек) уровень коммуникативных умений удовлетворительный (средний), оптимальные коммуникативные показатели выявлены у 32,5% (13 человек) и отличный результат владения коммуникативными умениями показали 7,5% (3 человека). Более детальный анализ показал, что в выборке преобладает удовлетворительный, т.е. развития коммуникативных умений у исследуемой группы средний. Результаты представлены в таблице 2.8.

Таблица 2.8

Результаты изучения коммуникативных умений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень развития коммуникативных умений | Низкий | Средний | Выше среднего | Высокий |
| Среднее | 0,1 | 0,5 | 0,3 | 0,08 |

Таким образом, можно заключить, что у 50% респондентов наблюдаются сложности в общении, излишняя критичность и предвзятость к собеседникам. Так же следует отметить, что остальные 50% исследуемых (кроме 3 человек) так же имеют ряд более значительных недостатков в общении, что может усложнять коммуникацию и приводить к излишнему непониманию, а так же к конфликтным ситуациям среди военнослужащих.

.5 Особенности поведения военнослужащих в конфликтной ситуации

Для изучения особенностей реагирования членов коллектива в конфликтной ситуации нами была использована методика оценки поведения в конфликте К. Томаса. Данная методика используется с целью разрешения возникающих конфликтов, для управления конфликтной ситуацией необходимо определить, какие формы поведения характерны для индивидов, какие из них являются наиболее продуктивными, какие деструктивными. Результаты исследования представлены в таблице 2.9.

Таблица 2.9

Результаты изучения особенностей реагирования в конфликте

|  |  |
| --- | --- |
| Стратегия поведения | Кол-во испытуемых (%) |
| Соперничество | 15% |
| Сотрудничество | 5% |
| Компромисс | 70% |
| Избегание | - |
| Приспособление | - |
| Смешанная стратегия | 10% |

В данной группе стратегию соперничества предпочитают 15% (6 человек). Они стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересов других людей.

% (2 человека) опрошенных членов коллектива предпочитают сотрудничество как способ поведения в конфликтной ситуации. В сложной ситуации участники приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть представления о том, что правильно, а что нет. При такой ситуации участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы.

% (28 человек) предпочитают компромисс, как стиль поведения в конфликтной ситуации. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Необходимо отметить, что человек 10% (4 человека) предпочитают ту или иную стратегию в зависимости от ситуации. Их ответы позволили заключить, что они могут предпочитать в зависимости от ситуации, как, например, стратегию сотрудничества, так и стратегию избегания.

Если обратить внимание на групповые показатели в целом (Таблица 2.10), то можно заключить, что в данном коллективе преобладает стратегия компромисса. Эта стратегия является конструктивной, т.к. соглашение между участниками конфликта, достигается путем взаимных уступок партнеров.

Итак, проведенный анализ результатов на констатирующем этапе эксперимента позволяет сделать вывод о том, что у большинства испытуемых в данной выборке наблюдается неопределенная, противоречивая оценка социально-психологического климата в коллективе.

Таблица 2.10

Предпочитаемые стратегии поведения в конфликтной ситуации

|  |  |
| --- | --- |
| Стратегия поведения | Среднее значение |
| Соперничество | 6,1 |
| Сотрудничество | 5,7 |
| Компромисс | 8,5 |
| Избегание | 3,7 |
| Приспособление | 4,7 |

Такие компоненты социально-психологического климата как «Эмоциональный» и «Поведенческий» получили более низкие оценки. Результаты, полученные в ходе изучения особенностей социально-психологического климата в коллективе военнослужащих, показали высокую вероятность возникновения и эскалации конфликтов в исследуемой группе.

Изучение индивидуально-психологических качеств личности военнослужащих показало, что в данной выборке общий индекс агрессивности составляет 53% (21 человек), индекс враждебности имеет значение 47% (19 человек), данные значения указывают, что общий уровень склонности к агрессивному и враждебному поведению в исследуемом коллективе практически на одном уровне.

Одной из существенных характеристик личности, склонной к конфликтному поведению, является непринятие себя и окружающих, в исследуемой группе достаточно благоприятный уровень взаимоотношений между ее членами. Показатели «Принятие себя», «Непринятие себя» и «Непринятие других» находятся в норме, что характерно для людей с адекватной самооценкой, благожелательно направленных на взаимодействие с окружающим миром. Показатель «Принятие других» находится выше нормы, что характерно для людей открытых, проявляющих эмпатию.

В ходе изучения уровня тревожности в воинском коллективе было установлено, что умеренный уровень ситуативной тревожности выявлен у 30 испытуемых, что составляет 75% выборки, низкий уровень обнаружен у 20% испытуемых (8 человек). Так же умеренный уровень личностной тревожности обнаружен у 21 испытуемого, что составляет 52,5% выборки. Высокий уровень личностной тревожности выявлен у 32,5% (13 человек). Для этих испытуемых характерна повышенная склонность воспринимать большой круг ситуаций как вызывающих состояние тревоги и провоцирующих возникновение межличностных конфликтов.

Изучение коммуникативной компетентности военнослужащих показало, что у испытуемых удовлетворительный (средний) уровень развития коммуникативных умений. Данный показатель характеризуется определенным рядом недостатков в процессе общения.

Как способ поведения в конфликтной ситуации, в данном коллективе преобладает компромисс. Эта стратегия является конструктивной, действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет. Компромисс является промежуточным решением возникшего конфликта, решающий возникший вопрос на определенный период времени.

Полученные результаты показали высокую вероятность возникновения межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих. Дальнейшая работа направлена на разработку комплекса мероприятий по предотвращению данного вида конфликтов.

После проведения первичной диагностики и анализа полученных данных для продолжения исследования выборка была разделена на экспериментальную и контрольную группы. При обработке и анализе результатов контрольной и экспериментальной групп на констатирующем этапе эксперимента, статистически-значимых различий выявлено не было, что свидетельствует об идентичности обеих групп.

2.6 Описание программы психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия»

Как было отмечено выше, после проведения первичной диагностики и анализа полученных данных, для продолжения исследования выборка была разделена на экспериментальную (20 человек) и контрольную (20 человек) группы.

На формирующем этапе экспериментального исследования нами была разработана и внедрена программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия» (Приложение 8). При разработке программы мы опирались на представленный в литературе опыт создания подобного рода программ (Чикер В.А. 18 программ тренингов: руководство для профессионалов. СПб.: Речь, 2008. С. 98; Гончуков Р.А. Тренинги формирования команды. СПб.: Речь, 2009. С. 48-52; Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. М.: Ось-89, 1999. 176с.; Кузнецов И.Н. Технология делового общения. М., Ростов н/Д: МарТ, 2004. 128с.; Мальханова И.А. Коммуникативный тренинг. М.: Академический проект, 2006. - 165с.; Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. СПб.: Речь, 2003. 175 с.; Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения. М.: Класс, 1999. 272с. и др.).

Цель программы тренинга - способствовать профилактике межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих.

Задачи программы:

- развитие социально-психологической компетентности военнослужащих, т.е. способности индивидов эффективно взаимодействовать с окружающими людьми, создание благоприятной психологической атмосферы в группе, снижение эмоционального напряжения, повышение эффективности межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности;

- повышение коммуникативной компетентности, коррекция и развитие коммуникативных знаний, умений и навыков в межличностном общении, обучение эффективным способам коммуникации в различных жизненных ситуациях; психологический межличностный воинский конфликт

знакомство со стратегиями поведения в конфликте с последующей выработкой конструктивных способов разрешения конфликта, формирование навыков успешного выхода из конфликтной ситуации;

- формирование навыков самопознания, практических умений саморазвития и самосовершенствования, развитие специальной, социальной, личностной и индивидуальной компетентности, развитие уверенности в себе и собственных силах.

Программа тренинга состоит из 12 занятий, содержательно объединенных в три блока.

Блок 1. Цель: развитие сотрудничества и взаимопонимания в коллективе, организация успешного процесса совместной деятельности, формирование мотивационной направленности на совместную профессиональную деятельность;

Блок 2. Цель: знакомство и выработка конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, формирование навыков успешного выхода из конфликтных ситуаций, сформировать базисное чувство уверенности в себе и своих силах;

Блок 3. Цель: развитие коммуникативных навыков в общении, выявление навыков саморефлексии, самопонимания и самокритики, осознание значимых личностных и профессиональных качеств.

Первый блок включает в себя четыре занятия, второй блок - три занятия и третий блок - пять занятий. Каждое занятие состоит из трех частей: 1) вводной части (разминки); 2) основной части (рабочей) и 3) заключительной (завершение).

Вводная часть необходима для знакомства, раскрепощения участников тренинга, она занимает больше времени на первом занятии и нужна для эффективного начала работы. Разминка в вводной части необходима для того, чтобы участники активно включились в процесс. Основная часть необходима для информирования о развиваемых умениях и навыках, содержит упражнения, направленные на обучение, формирование и развитие данных качеств. И заключительная часть предназначена для подведения итогов, рефлексии и прощания участников тренинга.

Результативность тренинга во многом зависит от соблюдения принципов. Основные из них это: постоянство, конфиденциальность, активность, искренность в общении и право сказать «нет», обращение по имени, доверительный стиль общения и обращение на «ты», недопустимость непосредственных оценок человека, обсуждение процедур по принципу «здесь и теперь». Таким образом, для того, чтобы программа тренинга была успешно реализована и принесла пользу необходимо соблюдать данные принципы.

.7 Сравнительный анализ результатов диагностики экспериментальной и контрольной групп на контрольном этапе эксперимента

На контрольном этапе эксперимента после проведения разработанной нами программы была проведена повторная диагностика участников контрольной и экспериментальной групп для выявления статистически- значимых различий в сравнении с первоначальной диагностикой для подтверждения эффективности разработанной нами экспериментальной тренинговой программы.

Диагностическая работа осуществлялась в трех направлениях:

изучались особенности межличностных отношений в воинском коллективе, опосредованных совместной профессиональной деятельностью;

изучались индивидуально-психологические особенности военнослужащих, обеспечивающих успешность преодоления межличностных конфликтов в воинском коллективе;

изучались особенности поведения членов воинского коллектива в конфликтной ситуации.

С целью определения эффективности программы тренинга был проведен статистический анализ полученных данных. В качестве метода анализа был выбран метод сравнения выборок t - критерий Стьюдента. Диагностика испытуемых контрольной и экспериментальной групп, последующая обработка и математический анализ данных позволяют заключить, что имеются статистически значимые различия между группами по показателям агрессивных и враждебных реакций: физическая агрессия (p<0,01), косвенная агрессия (p<0,01), раздражение (p<0,05), негативизм (p<0,05), обида (p<0,05), подозрительность (p<0,01), вербальная агрессия (p<0,05), чувство вины (p<0,01), враждебность (p<0,001) и агрессивность (p<0,001).

Полученные результаты позволяют заключить, что у участников экспериментальной группы по сравнению с участниками контрольной группы произошли изменения в плане отношения и поведенческих реакций на других людей, с которыми им приходится профессионально взаимодействовать. Коррекционно-развивающая работа способствовала развитию у испытуемых эмоциональной устойчивости, сдержанности и деликатности по отношению к окружающим людям, испытуемые пересмотрели, ситуации в которых они проявляли недружелюбие и пришли к выводу, что агрессия и враждебность не продуктивны, и любое положение дел можно решить мирным путем.

Также обнаружены различия по показателю ситуативной тревожности (p<0,01). Ситуативная тревожность участников экспериментальной группы понизилась, это указывает на возрастание у испытуемых чувства уверенности в собственные успехи, как профессиональной, так и личной сфере.

В ходе анализа были выявлено, что в экспериментальной группе позитивные изменения затронули показатель «Принятие себя» (p<0,01). Данные изменения указывают на улучшение в плане благожелательности и одобрительности по отношению к себе и своему поведению. Так же изменения данного показателя могут указывать на повышение самооценки и личностного потенциала испытуемых.

Проведенный анализ позволил выявить статистически значимые различия между контрольной и экспериментальной группами при оценке развития коммуникативных умений. Так показатель коммуникативных умений (p<0,01), в экспериментальной группе стал значительно выше, чем в контрольной группе. Участие в программе тренинга способствовало развитию у участников экспериментальной группы коммуникативной компетентности, способности правильно реагировать на несправедливую критику, на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника, способствовало развитию умений обратиться с просьбой, ответить отказом на чужую просьбу, самому принимать сочувствие и поддержку, умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. В экспериментальной группе военнослужащие стали более контактирующими и открытыми для общения.

Группы различаются и по показателю методики К.Томаса: приспособление (p<0,05). В экспериментальной группе по сравнению с контрольной группой снизилась тенденции к использованию в конфликтных ситуациях такой стратегии как приспособление. Данные изменения указывают на нежелание испытуемых ущемлять собственные интересы, уступая противоположной стороне в достижении совместных целей.

.8 Проверка эффективности программы социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия»

При обработке результатов с помощью методов математической статистики были выявлены статистически-значимые различия в результатах первичного и вторичного исследований экспериментальной группы.

Полученные данные свидетельствуют о том, что в экспериментальной группе возросли показатели социально-психологического климата: эмоциональный компонент социально-психологического климата (p<0,05), когнитивный компонент социально-психологического климата (p<0,05) и поведенческий компонент социально-психологического климата (p<0,05). Это означает, что разработанная рами работа способствовала развитию знаний испытуемых об личностных и профессиональных особенностях членов воинского коллектива, выполняемая профессиональная деятельность стала для испытуемых эмоционально привлекательной, они стали не только хотеть работать в данном коллективе, но и общаться с коллегами. В ходе повторной диагностики было выявлено, что 65% (13 человек) испытуемых дают эмоциональному компоненту положительную оценку. Только 35% (7 человека) дают неопределенную, противоречивую оценку.

Основным критерием когнитивного компонента является критерий «Знание - Незнание особенностей членов воинского коллектива». Когнитивный компонент положительно оценивают 80% (16 человек), 5% (1 человека) оценивают неопределенно, противоречиво и 15% (3 человек) оценивают когнитивный компонент отрицательно (Таблица 2.11).

Таблица 2.11

Результаты исследования социально-психологического климата в воинском коллективе на контрольном этапе в экспериментальной группе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Факторы Тип отношения | Эмоциональный компонент | Когнитивный компонент | Поведенческий компонент |
| Положительное | 65% | 80% | 40% |
| Отрицательное | - | 15% | - |
| Противоречивое, неопределенное | 35% | 5% | 60% |

Как отмечалось ранее, вопросы, направленные на измерение поведенческого компонента измеряют критерий «Желание - Нежелание работать в данном коллективе», «желание - Нежелание общаться с членами коллектива». Поведенческий компонент оценивается положительно 40% (8 человек) и 60% (12 человек) оценивают неопределенно, противоречиво.

Далее в ходе проведенного анализа выявлено, что снизились показатели по таким факторам методики «Диагностика состояния агрессии» как: «Физическая агрессия» (p<0,01), «Косвенная агрессия» (p<0,01), «Раздражение» (p<0,05), «Негативизм» (p<0,001), «Обида» (p<0,05), «Подозрительность» (p<0,05), «Вербальная агрессия» (p<0,05), «Враждебность» (p<0,01), «Агрессивность» (p<0,001).

Суммарный анализ показателей агрессивности и враждебности, позволил нам определить входит ли средний индекс значения показателей агрессивности и враждебности в диапазон нормативных значений (Таблица 2.12)

Таблица 2.12

Результаты изучения проявления агрессивного и враждебного поведения в экспериментальной группе

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Уровень выраженности показателей (%) | | | Индекс нормативности |
|  | Высокий | Нормативный | Низкий |  |
| Агрессивность | - | 75% | 25% | норма |
| Враждебность | - | 100% | - | норма |

Так, у 100% испытуемых показатель враждебности находится в норме. Показатель агрессивности у 75% (15 человек) имеет значение нормы, у 25% (5 человек), данный показатель имеет низкое значение. Индекс показателей агрессивности и враждебности так же имеет нормативное значение.

Полученные результаты говорят о том, что разработанная нами программа способствовала снижению агрессивных тенденций в поведении военнослужащих. В ситуациях конфликта испытуемые стали способны его решать, а не обвинять других людей. Снижение данных показателей говорит и о том, что испытуемые стали лучше ладить с людьми, стали более позитивно настроенными на взаимодействие в коллективе. Испытуемые стали более спокойными, выдержанными и уверенными в себе.

Статистически значимые различия выявлены и по показателям «Принятие себя» (p<0,05), «Непринятие себя» (p<0,05), «Принятие других» (p<0,05), «Непринятие других» (p<0,05). Полученные данные указывают на повышение уровня адекватности самооценки у испытуемых. Так у 80% (16 человек) уровень показателя «Принятие себя» находится в норме, у 20% (4 человек) показатель имеет высокое значение. Показатель «Непринятие себя» у 85% (17 человек) имеет нормативное значение, у 15% (3 человек), показатель имеет низкое значение. Показатель «Принятие других», у 100% (20 человек) имеет высокий результат. Данные по показателю «Непринятие других» у 85% (17 человек) находятся в норме, у 15% (3 человек) зафиксировано значение ниже нормы. Анализируя полученные результаты, можно заключить, что респонденты направлены не только на себя и свои собственные интересы, но и проявляют «Направленность на других людей», что благоприятно складывается в процессе межличностного общения. Таким образом, проведенная нами работа способствовала снижению излишней самоуверенности, увеличилась «Направленность на себя» и «Направленность на других людей». Испытуемые стали более уверенными в себе, мене критичными и негативно настроенными, независимыми от мнения окружающих и в тоже время более расположенными для ситуаций межличностного общения.

Сравнительные результаты изучения уровня ситуативной и личностной тревожности выявили статистически значимые различия в показателях экспериментальной группы на контрольном этапе эксперимента. Снизились показатели ситуативной (p<0,001) и личностной тревожности (p<0,01). Качественный анализ полученных данных показал, что уровень ситуативной тревожности у 50% (10 человек) находится в норме, у 50% (10 человек) данный показатель ниже нормы. Уровень личностной тревожности испытуемых экспериментальной группы в пределах допустимой нормы находится у 60% (12 человек), у 8 человек, что составляет 40%, показатель имеет заниженное значение (Таблица 2.13).

Таблица 2.13

Результаты изучения уровня личностной и ситуативной тревожности в экспериментальной группе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень выраженности тревожности (%) | Вид тревожности | |
|  | Ситуативная тревожность | Личностная тревожность |
| Высокий уровень | 50% | 40% |
| Умеренный уровень | 50% | 60% |
| Низкий уровень | - | - |

Данные результаты свидетельствуют о том, что разработанная нами программа способствовала формированию оптимального, эмоционально комфортного уровня тревожности у экспериментальной группы испытуемых.

Сравнительные результаты изучения уровня сформированности основных коммуникативных умений испытуемых показали наличие статистически значимых различий по шкале: «Коммуникативные умения» (p<0,01), При этом у 80% (16 человек) выявленный «хороший», выше среднего уровень коммуникативный умений, 10% (2 человека) имеют высокое значение по данному показателю, что характеризует их как отличных собеседников и ораторов. 10% (2 человека) имеют низкие значения по показателю коммуникативных умений. Полученные результаты говорят о том, что разработанная нами программа способствовала развитию коммуникативных умений у участников экспериментальной группы. Она способствовала развитию навыков и умений компетентного, уверенного, партнерского стиля общения.

Проведенный анализ выявил наличие статистически значимых различий по показателям методики К.Томаса. При этом отмечается снижение показателей по шкалам «Соперничество» (p<0,05), «Избегание» (p<0,01), «Приспособление» (p<0,01). Повышение показателей произошло по шкале «Сотрудничество» (p<0,01).

Это означает, что разработанная нами программа тренинга способствовала развитию навыков бесконфликтного общения, обеспечила их представлениями о способах реагирования в конфликтной ситуации, расширила их поведенческий репертуар, раскрыла необходимость совместного решения проблемы, применимого для всех сторон конфликта. Участие в тренинге способствовало развитию направленности на внимательное ознакомление с позицией противоположной стороны в ситуациях межличностного взаимодействия, на выяснение причин конфликта, на отказ от достижения собственных целей за счет оппонента, на поиск взаимоприемлемых путей и решений, на их совместную реализацию.

В межличностных отношениях испытуемые стали более уживчивыми, гибкими, эмоционально стабильными, уверенными в себе, самостоятельными во мнениях и независимыми во взглядах.

Проведенный сравнительный анализ контрольной группы показал, что значимые статистические различия на контрольном этапе эксперимента выявлены по показателям: «Чувство вины» (p<0,01) и «Личностная тревожность» (p<0,01). Так уровень показателя «Чувство вины» повысился, что может указывать на недовольство собственной личностью, собственными поступками и поведением, появление внутренних упреков и агрессии, внутренней конфликтности к самому себе. Показатель личностной тревожности понизился, что указывает на понижение состояния тревоги, беспокойства и личностных переживаний у испытуемых контрольной группы.

Выводы по ГЛАВЕ 2

С целью профилактики межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих, нами было организованно и проведено эмпирическое исследование.

На констатирующем этапе проводилась первичная диагностика испытуемых, на формирующем этапе - разработка и внедрение программы социально-психологического тренинга, с целью профилактики межличностных конфликтов в коллективе. На контрольном этапе проводилась повторная диагностика с целью подтверждения эффективности разработанной нами программы.

В исследовании приняли участие 40 человек, из них 20 человек составили экспериментальную группу и 20 человек - контрольную группу.

На констатирующем этапе эксперимента проводилась первичное исследование, направленное на диагностику поведения военнослужащих в конфликтной ситуации, диагностику индивидуально-психологических особенностей. При обработке и анализе полученных результатов, статистически значимых различий между контрольной и экспериментальной группой не выявлено.

На формирующем этапе эксперимента нами была разработана и внедрена программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия».

В результате повторной диагностики и анализа полученных данных были выявлены статистически-значимые различия в результатах контрольной и экспериментальной групп на контрольном этапе эксперимента.

В ходе проведенной психологической работы в экспериментальной группе произошли позитивные изменения по показателю социально-психологического климата, характеризующего особенности межличностных отношений в коллективе, опосредованных совместной профессиональной деятельностью.

Изменения затронули индивидуально-психологические особенности военнослужащих: уровень агрессивности, уровень враждебности, показатели не/принятия себя/других, самооценку, личностную и ситуативную тревожность, коммуникативные умения.

Разработанная нами программа способствовала развитию навыков бесконфликтного общения военнослужащих, обеспечила их представлениями о теоретических аспектах конфликта, о способах реагирования в конфликтной ситуации, раскрыла необходимость совместного решения проблемы, применимого для всех сторон конфликта. Участие в тренинге способствовало развитию навыков командной работы, эмоциональной устойчивости, личностному и профессиональному росту. Так же программа способствовала развитию направленности на внимательное ознакомление с позицией противоположной стороны в ситуациях межличностного взаимодействия, с последующим конструктивным, взаимоприемлемым решением межличностного конфликта. Полученные результаты свидетельствуют об эффективности программы, о том, что поставленные нами задачи были выполнены и цель эксперимента достигнута.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В любой организации, конфликты неизбежны, а некоторые функционально предопределены. Быстрота протекания процессов внутренних и внешних изменений актуализирует необходимость управления конфликтами, а так же использование психологических методов профилактики конфликтных ситуаций в организациях.

Проблема профилактики межличностных конфликтов в коллективе менеджеров по продажам строительных материалов непроста, т.к. работники постоянно находятся в среде активной конкуренции. Ее решение во многом определяется готовностью и интересом отдельных работников повысить свою общую и коммуникативную культуру. Решение данной проблемы жизненно необходимо, так как в целом оно является наиболее значимым условием в совершенствовании межличностных отношений.

Межличностный конфликт в организации - это активное противодействие работников за ценности и притязания, за определенный статус, власть и ресурсы.

Специфика исследуемого коллектива выражается, прежде всего, в том, что в данной организации работают исключительно мужчины. Это естественно сказывается на протекании конфликтов в коллективе. Они могут быть конструктивными и деструктивными, но чаще принимают деструктивный, насильственный характер, так как мужчины в то время, когда они находятся в ситуации активной конкуренции и борьбы, более склонны к жестким тактикам поведения в конфликте. Признаками деструктивного конфликта являются: расширение конфликта, эскалация конфликта, увеличение затрат, потерь, рост ситуативных высказываний, агрессия и повышенная тревожность участников конфликтной ситуации.

Основными стратегиями поведения в конфликте являются: соревнование, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество. Сочетание выбранных и реализуемых сторонами стратегий завершения конфликтной ситуации определяет, каким же способом разрешится противоречие, лежащее в основе произошедшего конфликта.

Причины противоречий можно разделить на три характерные группы, вызывающие конфликты: первая группа причин, порождается процессом деятельности (профессиональная взаимосвязь работников, когда действия одного негативно влияют на эффективность деятельности другого; невыполнение функциональных обязанностей в системе «руководитель - подчиненный»; несоответствие поступков человека принятым в данном коллективе нормам и жизненным ценностям). Вторая группа причин, порождается психологическими особенностями человеческих отношений (взаимные симпатии и антипатии, плохая психологическая коммуникация, неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе). Третья группа причин, порождается личностным своеобразием членов коллектива (неумение контролировать себя, низкий уровень самоуважения, повышенная тревожность, агрессивность, некоммуникабельность, чрезмерная принципиальность в сочетании с догматизмом).

Факторами, обеспечивающими успешность профилактики межличностных конфликтов в коллективе, является уровень коммуникативной компетентности участников взаимодействия, а так же индивидуально-психологические качества личности, обеспечивающие успешность преодоления межличностных конфликтов в коллективе менеджеров по продажам.

Процесс профилактики конфликтов - это сознательное воздействие на конфликт, подразумевающий мероприятия, направленные на предотвращение конфликтных ситуаций.

Проведенный анализ показал, что эффективными методами профилактики межличностных конфликтов в исследуемом коллективе выступают: организационно-управленческие методы профилактики конфликтов, направленные на оптимизацию деятельности организационно-управленческой структуры и психологические методы профилактики межличностных конфликтов. Психологические методы профилактики включают: оценку работников с целью оптимизации межличностных отношений в коллективе; обучение эффективным психотехнологиям и навыкам конструктивного группового взаимодействия в рамках программы социально-психологического тренинга.

Для изучения психологических условий профилактики межличностных конфликтов в коллективе, нами было организованно и проведено эмпирическое исследование. Диагностическая работа осуществлялась в трех направлениях: диагностика особенностей межличностных отношений, опосредованных совместной профессиональной деятельностью; диагностика индивидуально-психологических особенностей работников, диагностика особенностей поведения в конфликтной ситуации.

Результаты, полученные на констатирующем этапе исследования, показали, что уровень коммуникативной компетентности у половины членов коллектива проявляется как недостаток в общении, излишней критичности и предвзятости к собеседникам, что может усложнять коммуникацию и приводить к излишнему непониманию, а так же к конфликтным ситуациям в коллективе. При исследовании уровня агрессии было выявлено, что для более чем 50% выборки характерна склонность к агрессивному поведению, с преобладанием физической и косвенной агрессии, несдержанность в отношениях, заниженная самооценка, неоптимальный уровень личностной и ситуативной тревожности, склонность воспринимать большой круг ситуаций как вызывающих состояние тревоги и провоцирующих возникновение конфликтов. Среди исследуемой группы, преобладающими стратегиями поведения в конфликтной ситуации являются компромисс (более 50% респондентов) и соперничество (менее 50% респондентов). Компромисс является конструктивной стратегией соглашение между участниками конфликта, достигается путем взаимных уступок и признания равенства партнеров. Соперничество же напротив, не является конструктивной, так как выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям.

Разработанная нами программа способствовала развитию знаний испытуемых об особенностях членов коллектива, с которыми они постоянно взаимодействуют. У испытуемых произошла положительная динамика в плане межличностных отношений и поведенческих реакций на людей, с которыми им приходится профессионально взаимодействовать. Проведенная профилактическая работа способствовала развитию эмоциональной устойчивости, сдержанности, деликатности и дружелюбности по отношению к окружающим людям. Так же у работников повысился показатель чувства уверенности в собственные успехи, повысилась самооценка как в профессиональной, так и личностной сфере. Участие группы испытуемых в программе тренинга способствовало развитию умения устанавливать дружескую атмосферу, повысился показатель «принятия других». Они стали более заинтересованными в собственном личностном развитии, в активной жизненной позиции.

Тренинг способствовал снижению агрессивных тенденций в профессиональном взаимодействии. Во враждебных, противоречивых ситуациях испытуемые стали больше решать конфликтную ситуацию, а не обвинять других людей, стали более спокойными, стали лучше ладить с людьми, выдержанными по отношению к окружающим.

Проведенная работа способствовала снижению самоуверенности, излишнего самомнения, доминантности, изменила направленность «исключительно на себя» на направленность «на других людей». С другой стороны, способствовала развитию у респондентов умений в ситуациях межличностного общения опираться на собственное мнение, а не поддаваться давлению окружающих.

Полученная положительная динамика в ряде показателей, говорит о том, что разработанная нами программа способствовала развитию коммуникативной компетентности. Она способствовала развитию навыков и умений компетентного, уверенного, партнерского стиля общения, обеспечила представлениями о способах реагирования в конфликтной ситуации, расширила поведенческий репертуар, раскрыла необходимость совместного решения проблемы, применимого для всех сторон конфликта. Участие в тренинге способствовало развитию направленности на внимательное ознакомление с позицией противоположной стороны в ситуациях межличностного взаимодействия, на выяснение причин конфликта, на отказ от достижения собственных целей за счет оппонента, на поиск взаимоприемлемых путей и решений, на их совместную реализацию. В межличностных отношениях испытуемые стали более уживчивыми, гибкими, эмоционально стабильными, уверенными в себе, самостоятельными во мнениях и независимыми во взглядах.

Таким образом, в ходе дипломного исследования была достигнута основная цель, решены все поставленные задачи и подтверждена выдвинутая гипотеза о том, что социально-психологическими условиями профилактики межличностных конфликтов в коллективе менеджеров по продажам строительных материалов являются: коммуникативная компетентность, сбалансированность уровня агрессии, оптимальный уровень тревожности, гармонизация самооценки и внешней оценки по отношению к сослуживцам.

Реализованная нами программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия» способствовала развитию навыков бесконфликтного общения, расширила представления респондентов о теоретических аспектах конфликта, о способах поведения в конфликтной ситуации, повысила коммуникативную компетентность участников взаимодействия, обеспечила успешность преодоления межличностных конфликтов в коллективе, и в целом, способствовала развитию качеств личности, способствующих эффективной психологической профилактике межличностных конфликтов в коллективе.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Анцупов, А.Я. Введение в конфликтологию / А.Я. Анцупов, А.А. Малышев. - Ужгород, 1995. - 374 с.

2. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я Анцупов, А.И. Шипилов. - М., 2002. - 405 с.

. Анцупов, А.Я. Конфликтология: теория, история, библиография / А.Я Анцупов, А.И. Шипилов. - М., 1999. - 200 с.

. Акимова, М.К. Психологическая диагностика / М.К. Акимова, К.М. Гуревич. - СПб., 2006. - 445 с.

. Анцупов, А.Я. Социально-психологические основы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров / А.Я. Анцупов. - М.: ГАВС, 1992. - 188 с.

. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликта / А.Я. Анцупов. - М.: Ориентир, 1995. - 150 с.

. Анцупов, А.Я. Предупреждение и преодоление конфликтов в воинском коллективе / А.Я. Анцупов. - М.: Ориентир, 1996. - 256 с.

. Буранов, С.А. Особенности взаимоотношений в воинском коллективе / С.А. Буранов. - М.: Ориентир, 2004. - 321 с.

. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. - Новосибирск, 1989. - 410 с.

. Василюк, Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал - 1995. - №3. - С. 23-25.

. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2003. - 544 с.

. Гришина, Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе / Н.В. Гришина. - М.: Наука, 1983. - 168 с.

. Дмитриев, А.В. Социальный конфликт / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2002. - 256 с.

. Журавлев, А.Л. Социальная психология / А.Л. Журавлев. - М.: ПЕР СЭ, 2002. - 378 с.

. Зайцев, А.К. Социальный конфликт / А.К. Зайцев. - М.: Академия, 2001. - 227 с.

. Зверева, Р.Г. Организационно-психологические аспекты развития мотивации достижения успеха / Р.Г. Зверева // Организационная психология в образовании, бизнесе, управлении. Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Пятигорск, 20-21 апреля 2009г. - Пятигорск: ПГЛУ, 2009. - С. 7-12.

. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса / А.Г. Здравомыслов. - М.: Аспект Пресс, 1995. - 578 с.

. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии / Д.П. Зеркин. - Ростов-н/Д: Феникс, 1998. - 385 с.

. Зигерт, В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. - М., 1990. - 412 с.

. Истратова, Л.Н. Справочник психолога-консультанта организации / Л.В. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов н/Д., 2007. - 250 с.

. Кайдалов, Д.П. Психология единочалия и коллегиальности / Д.П. Кайдалов, Е.И. Суименко. - М., 1993. - 371 с.

. Канатаев, Ю.А. Психология конфликта / Ю.А. Канатаев. - М.: ВАХЗ, 1992. - 199 с.

. Карелин, А.А. Психологические тесты: справ.: в 2 т. / А.А.Карелин. - М., 2001. - 340 с.

. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. - М.: Владос, 1999. - 316 с.

. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. - М., 2008. - 287 с.

. Краснянская, Т.М. Психология экстремальности: личность. Субъект, безопасность: Монография. - Пятигорск: Изд-во ПГЛУ, 2011. - 280 с.

. Кузнецов, И.Н. Технология делового общения / И.Н. Кузнецов. - Ростов н/Д: Март, 2004. С. 329

. Кричевский, Р.Л. Психология малой группы / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская. - М., 1991. - 154 с.

. Леонов, Н.И. Конфликтология / Н.И. Леонов. - М.: «Модэк», 2002. - 398 с.

. Литовка, О.С. Экспериментальное исследование социально-психологических характеристик личности госслужащего / О.С. Литовка, С.В. Хребина // Личность как субъект управленческой деятельности: Межвузовский сборник научных трудов. - Пятигорск, 2011. - Вып. 4. - С. 84-89.

. Литовка, О.С. Изучение жизненных стратегий человека в контексте стилевых характеристик личности. / О.С. Литовка, С.В. Хребина // Личность как субъект управленческой деятельности: Межвузовский сборник научных трудов. - Пятигорск, 2010. - Вып. 3. - С. 61-71.

. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. - М.: Класс, 1994. - 286 с.

. Нельсон-Джоунс, Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. - СПб.: Питер, 2000. - 321 с.

. Олейник, А.Н. Основы конфликтологии / А.Н. Олейник. - М.: АПО, 1992. - 241 с.

. Полозова, Т.А. О методических принципах исследования внутригруппового конфликта. / Т.А. Полозова. - М.: Накуа, 1981. №2. - 128 с.

. Петровский, А.В. Психология. Словарь / А.В. Петровский, Ярошевский. - М., 1990. - 436 с.

37. Пехтерев, В.В. Детерминанты типов реагирования военнослужащих на конфликт / В.В. Пехтерев. - Ярославль: ЯрГу, 2011. - 423 с.

. Рубин, Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, Хе Сунг Ким. - СПб., 2003. - 312 с.

39. Столяренко, Л.Д. Основы психологии / Л.Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2002. - 134 с.

. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 195 с.

. Столяренко, Л.Д. Психология управления / Л.Д. Столяренко. - М.: Феникс, 2007. - 345 с.

. Скотт, Дж.Г. Способы разрешения конфликтов / Дж.Г. Скотт. - Киев: «Верзилин и Ко, ЛТД», 1991. - 387 с.

. Сулимова, Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов / Т.С. Сулимлва. - М.: Наука, 1996. - 239 с.

. Синеок, В.В. Межличностные конфликты у курсантов и пути их разрешения: дисс. …канд. психол. наук. - М., 1997. - 205 с.

. Съедин, С.И. Социально-психологические аспекты исследования конфликта // Современная конфликтология в контексте культуры мира. - 2001. - №7. - С. 34-41.

. Урбанович, А.А. Психология управления / А.А. Урбанович. - М.: Харвест, 2005. - 270 с.

. Феденко, К.Ф. Психологические аспекты преодоления конфликтной ситуации в воинских коллективах / К.Ф. Феденко. - М.: ВПА, 1993. - 290 с.

. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юрии. - М., 1990. - 245 с.

. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. - СПб: Питер, 2003. - 357 с.

. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. - Красноярск: ПЕР СЭ, 1996. - 289 с.

. Хекхаузен, Х. Мотивация и деятельность / Х. Хекхаузен. - М.: Педагогика, 1986.- 389 с.

. Шевченко, Т.Н. Роль психологии прогнозирования в современном управлении / Т.Н. Шевченко, С.В. Хребина // Личность как субъект управленческой деятельности: Межвузовский сборник научных трудов. - Пятигорск, 2008. - Вып. 2. - С. 195-200.

. Шаленко, В.Н. Конфликты в трудовых коллективах / В.Н. Шаленко. -М.: МГУ, 2004. - 286 с.

. Шипилов, А.И. Сложность социальной и профессиональной адаптации командиров к своему должностному составу / А.И. Шипилов. - М.: Ориентир, 1995. №1. - 375 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Названия шкал используемых методик

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели методики | Психодиагностические методики |
| 1 | Физическая агрессия | Опросник Басса - Дарки «Диагностика состояния агрессии» |
| 2 | Косвенная агрессия |  |
| 3 | Раздражение |  |
| 4 | Негативизм |  |
| 5 | Обида |  |
| 6 | Подозрительность |  |
| 7 | Вербальная агрессия |  |
| 8 | Чувство вины |  |
| 9 | Враждебность |  |
| 10 | Агрессивность |  |
| 11 | Эмоциональный компонент социально-психологического климата | Экспресс - методика по изучению социально - психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто. |
| 12 | Когнитивный компонент социально-психологического климата |  |
| 13 | Поведенческий компонент социально-психологического климата |  |
| 14 | Ситуативная тревожность | «Шкала реактивной и личностной тревожности» Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л.Ханина. |
| 15 | Личностная тревожность |  |
| 16 | Принятие себя | Методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально психологической адаптации» |
| 17 | Непринятие себя |  |
| 18 | Принятие других |  |
| 19 | Непринятие других |  |
| 20 | Коммуникативные умения | Тест оценки коммуникативных умений |
| 21 | Соперничество | Методика К.Томаса «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» |
| 22 | Сотрудничество |  |
| 23 | Компромисс |  |
| 24 | Избегание |  |
| 25 | Приспособление |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Показатели контрольной и экспериментальной групп на констатирующем этапе эксперимента

Показатели контрольной группы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | 8 | 7 | 11 | 3 | 4 | 4 | 7 | 3 | 8 | 26 | -0,3 | 0,33 | 0,58 | 30 | 33 | 79 | 11 | 28 | 14 | 15 | 7 | 6 | 10 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 10 | 1 | 4 | 5 | 8 | 2 | 9 | 20 | -0,21 | 0,49 | 0,17 | 33 | 45 | 34 | 20 | 16 | 12 | 11 | 8 | 4 | 6 | 5 | 5 |
| 3 | 7 | 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 9 | 4 | 9 | 24 | -0,12 | 0,37 | -0,19 | 44 | 47 | 24 | 7 | 34 | 24 | 8 | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 |
| 4 | 10 | 9 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 6 | 8 | 17 | -0,19 | 0,58 | -0,2 | 34 | 42 | 35 | 15 | 36 | 32 | 10 | 8 | 5 | 9 | 2 | 6 |
| 5 | 5 | 7 | 9 | 5 | 3 | 4 | 8 | 1 | 7 | 24 | 0,12 | 0,71 | 0,42 | 29 | 37 | 11 | 22 | 25 | 28 | 8 | 6 | 6 | 8 | 3 | 7 |
| 6 | 8 | 7 | 5 | 3 | 4 | 3 | 7 | 2 | 7 | 20 | 0,8 | 0,7 | 0,13 | 32 | 37 | 27 | 26 | 40 | 25 | 13 | 7 | 5 | 9 | 4 | 5 |
| 7 | 10 | 7 | 4 | 3 | 4 | 6 | 7 | 3 | 10 | 21 | -0,21 | 0,66 | 0,98 | 35 | 47 | 40 | 38 | 33 | 19 | 18 | 9 | 5 | 7 | 3 | 5 |
| 8 | 7 | 9 | 7 | 3 | 4 | 8 | 10 | 3 | 12 | 24 | 0,6 | 0,83 | -0,15 | 39 | 45 | 38 | 20 | 30 | 16 | 12 | 6 | 7 | 10 | 4 | 3 |
| 9 | 6 | 7 | 7 | 4 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 21 | 0,1 | -0,9 | 0,31 | 31 | 37 | 33 | 19 | 27 | 20 | 5 | 8 | 5 | 9 | 2 | 6 |
| 10 | 7 | 7 | 6 | 3 | 5 | 3 | 7 | 1 | 8 | 20 | 0,38 | 0,76 | 0,38 | 32 | 37 | 56 | 17 | 25 | 26 | 10 | 7 | 7 | 9 | 3 | 4 |
| 11 | 10 | 7 | 7 | 3 | 5 | 3 | 7 | 5 | 8 | 20 | 0,11 | -0,23 | 0,54 | 37 | 46 | 26 | 19 | 27 | 43 | 4 | 6 | 6 | 11 | 2 | 5 |
| 12 | 3 | 5 | 8 | 3 | 4 | 5 | 7 | 4 | 9 | 18 | -0,9 | 0,55 | 0,72 | 35 | 48 | 22 | 25 | 50 | 22 | 9 | 5 | 7 | 6 | 4 | 5 |
| 13 | 9 | 6 | 4 | 3 | 4 | 5 | 7 | 4 | 9 | 20 | 0,5 | 1 | 0,9 | 41 | 46 | 29 | 27 | 24 | 27 | 15 | 9 | 5 | 8 | 3 | 4 |
| 14 | 7 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 8 | 1 | 8 | 20 | 0,7 | 0,43 | 0,2 | 42 | 29 | 30 | 34 | 33 | 14 | 7 | 5 | 8 | 7 | 5 | 5 |
| 15 | 7 | 5 | 7 | 4 | 6 | 6 | 7 | 1 | 12 | 21 | -0,1 | 0,36 | -0,3 | 38 | 30 | 33 | 9 | 35 | 17 | 11 | 7 | 5 | 8 | 4 | 6 |
| 16 | 10 | 7 | 8 | 3 | 4 | 3 | 7 | 3 | 7 | 25 | -0,3 | 0,38 | 0,18 | 34 | 31 | 31 | 15 | 36 | 18 | 16 | 7 | 4 | 10 | 5 | 4 |
| 17 | 7 | 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 8 | 2 | 8 | 18 | -0,11 | -0,18 | 0,11 | 29 | 22 | 66 | 14 | 23 | 26 | 17 | 9 | 5 | 7 | 2 | 7 |
| 18 | 2 | 8 | 7 | 4 | 4 | 4 | 7 | 4 | 8 | 16 | -0,14 | -0,14 | 0,59 | 39 | 37 | 40 | 19 | 15 | 19 | 13 | 8 | 5 | 8 | 4 | 5 |
| 19 | 7 | 4 | 8 | 4 | 4 | 3 | 7 | 5 | 7 | 22 | 0,36 | 0,1 | 0,12 | 30 | 45 | 19 | 11 | 57 | 20 | 3 | 6 | 6 | 10 | 5 | 3 |
| 20 | 3 | 6 | 9 | 3 | 4 | 4 | 7 | 2 | 8 | 19 | 0,39 | -0,21 | 0,27 | 38 | 43 | 22 | 20 | 40 | 16 | 15 | 7 | 5 | 9 | 4 | 5 |

Показатели экспериментальной группы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 12345678910111213141516171819202122232425 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 7 | 7 | 7 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 9 | 23 | 0,58 | 0,13 | 0,39 | 34 | 46 | 21 | 21 | 26 | 21 | 17 | 5 | 5 | 8 | 3 | 7 |
| 2 | 8 | 6 | 7 | 4 | 4 | 5 | 8 | 3 | 9 | 23 | 0,63 | 0,21 | -0,8 | 26 | 39 | 27 | 15 | 34 | 27 | 20 | 8 | 6 | 8 | 4 | 4 |
| 3 | 7 | 5 | 9 | 3 | 5 | 5 | 8 | 2 | 10 | 24 | -0,8 | 0,38 | 0,29 | 33 | 29 | 34 | 29 | 36 | 11 | 12 | 7 | 5 | 9 | 3 | 6 |
| 4 | 7 | 4 | 7 | 5 | 5 | 5 | 7 | 5 | 10 | 21 | -0,93 | -0,13 | 0,17 | 46 | 37 | 38 | 25 | 38 | 15 | 2 | 8 | 3 | 9 | 4 | 4 |
| 5 | 7 | 8 | 5 | 3 | 4 | 4 | 7 | 6 | 8 | 19 | 0,23 | -0,18 | 0,55 | 33 | 29 | 30 | 13 | 30 | 17 | 6 | 4 | 5 | 11 | 2 | 6 |
| 6 | 8 | 7 | 6 | 3 | 4 | 3 | 8 | 5 | 7 | 22 | 0,71 | -0,12 | 0,22 | 35 | 33 | 29 | 17 | 27 | 18 | 12 | 7 | 5 | 8 | 3 | 7 |
| 7 | 7 | 7 | 10 | 3 | 4 | 5 | 7 | 3 | 9 | 24 | -0,56 | 0,96 | -0,12 | 43 | 39 | 48 | 19 | 44 | 22 | 14 | 9 | 6 | 7 | 4 | 3 |
| 8 | 8 | 7 | 7 | 5 | 4 | 5 | 7 | 3 | 9 | 22 | 0,44 | 0,53 | 0,46 | 32 | 41 | 22 | 22 | 34 | 28 | 10 | 6 | 6 | 8 | 6 | 4 |
| 9 | 8 | 8 | 7 | 3 | 4 | 5 | 7 | 2 | 9 | 22 | 0,19 | 0,8 | 0,24 | 38 | 46 | 27 | 26 | 42 | 24 | 10 | 7 | 7 | 7 | 4 | 3 |
| 10 | 4 | 7 | 8 | 3 | 5 | 6 | 7 | 2 | 11 | 19 | 0,28 | 0,73 | 0,94 | 47 | 42 | 40 | 17 | 26 | 23 | 17 | 6 | 5 | 10 | 5 | 4 |
| 11 | 3 | 5 | 9 | 3 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 20 | 0,19 | 0,58 | 0,81 | 35 | 49 | 39 | 16 | 29 | 17 | 13 | 9 | 2 | 7 | 2 | 7 |
| 12 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 8 | 1 | 8 | 15 | 0,15 | -0,1 | -0,23 | 31 | 39 | 28 | 21 | 31 | 22 | 9 | 6 | 7 | 9 | 5 | 3 |
| 13 | 10 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 7 | 4 | 8 | 27 | 0,1 | -0,31 | 0,2 | 27 | 47 | 32 | 20 | 35 | 19 | 8 | 8 | 8 | 9 | 3 | 3 |
| 14 | 7 | 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 7 | 1 | 8 | 18 | 0,42 | -0,3 | 0,73 | 35 | 39 | 27 | 14 | 22 | 8 | 12 | 5 | 9 | 11 | 2 | 3 |
| 15 | 7 | 4 | 7 | 4 | 4 | 4 | 6 | 1 | 8 | 20 | -0,21 | 0,31 | 0,16 | 37 | 42 | 41 | 16 | 30 | 20 | 5 | 4 | 7 | 9 | 6 | 4 |
| 16 | 5 | 7 | 2 | 3 | 4 | 3 | 7 | 3 | 7 | 14 | 0,12 | 1 | 0,92 | 30 | 37 | 55 | 43 | 29 | 33 | 16 | 6 | 6 | 9 | 2 | 4 |
| 17 | 2 | 2 | 9 | 3 | 4 | 2 | 8 | 4 | 6 | 19 | -0,2 | 0,32 | 0,39 | 28 | 40 | 29 | 20 | 38 | 17 | 15 | 7 | 5 | 8 | 4 | 6 |
| 18 | 3 | 7 | 7 | 4 | 4 | 3 | 7 | 4 | 7 | 17 | 0,81 | 0,91 | 0,14 | 37 | 29 | 26 | 21 | 41 | 29 | 12 | 8 | 6 | 8 | 3 | 5 |
| 19 | 7 | 9 | 8 | 3 | 4 | 4 | 6 | 2 | 8 | 21 | 0,28 | 0,87 | 0,17 | 38 | 45 | 30 | 21 | 29 | 19 | 3 | 7 | 4 | 10 | 5 | 4 |
| 20 | 10 | 7 | 7 | 4 | 4 | 4 | 7 | 2 | 8 | 24 | 0,13 | 0,68 | 0,21 | 45 | 41 | 33 | 17 | 31 | 17 | 11 | 5 | 7 | 8 | 4 | 5 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Показатели контрольной и экспериментальной групп на контрольном этапе эксперимента

Показатели контрольной группы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | 8 | 6 | 7 | 3 | 4 | 5 | 9 | 2 | 9 | 26 | 0,39 | 0,38 | 0,78 | 31 | 29 | 29 | 15 | 30 | 18 | 17 | 7 | 3 | 10 | 2 | 4 |
| 2 | 6 | 3 | 9 | 2 | 4 | 5 | 7 | 5 | 9 | 22 | 0,4 | 0,59 | -0,32 | 40 | 34 | 31 | 20 | 24 | 13 | 19 | 6 | 5 | 8 | 5 | 5 |
| 3 | 7 | 7 | 8 | 3 | 4 | 4 | 10 | 6 | 8 | 25 | -0,19 | 0,72 | 0,19 | 39 | 42 | 21 | 11 | 16 | 17 | 12 | 5 | 6 | 7 | 6 | 7 |
| 4 | 9 | 8 | 4 | 3 | 5 | 4 | 6 | 6 | 9 | 19 | -0,1 | 0,56 | 0,14 | 34 | 32 | 30 | 11 | 32 | 28 | 5 | 10 | 7 | 9 | 2 | 6 |
| 5 | 5 | 8 | 8 | 3 | 4 | 6 | 8 | 4 | 10 | 21 | 0,34 | -0,15 | 0,48 | 29 | 37 | 15 | 20 | 34 | 29 | 6 | 6 | 6 | 8 | 3 | 8 |
| 6 | 8 | 7 | 5 | 3 | 4 | 5 | 7 | 3 | 9 | 20 | 0,41 | 0,45 | -0,2 | 32 | 31 | 21 | 13 | 30 | 21 | 17 | 7 | 2 | 8 | 4 | 5 |
| 7 | 7 | 7 | 7 | 3 | 4 | 5 | 8 | 7 | 9 | 22 | -0,9 | 0,63 | 0,86 | 35 | 35 | 32 | 25 | 33 | 17 | 14 | 9 | 5 | 7 | 3 | 4 |
| 8 | 7 | 6 | 8 | 3 | 4 | 6 | 11 | 4 | 10 | 26 | 0,54 | 0,88 | -0,31 | 39 | 45 | 30 | 18 | 47 | 11 | 10 | 5 | 9 | 11 | 4 | 3 |
| 9 | 6 | 8 | 5 | 3 | 4 | 5 | 8 | 5 | 9 | 19 | 0,11 | -0,1 | 0,28 | 31 | 37 | 29 | 20 | 34 | 16 | 17 | 4 | 5 | 9 | 2 | 6 |
| 10 | 7 | 7 | 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 8 | 19 | 0,68 | 0,49 | 0,99 | 32 | 37 | 43 | 19 | 27 | 29 | 13 | 7 | 6 | 7 | 3 | 3 |
| 11 | 9 | 7 | 9 | 3 | 4 | 4 | 7 | 6 | 8 | 25 | -0,12 | -0,23 | 0,58 | 37 | 46 | 20 | 24 | 19 | 17 | 8 | 8 | 6 | 11 | 2 | 5 |
| 12 | 3 | 5 | 8 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 8 | 16 | 0,12 | 0,59 | 0,36 | 35 | 31 | 29 | 22 | 32 | 22 | 9 | 5 | 11 | 9 | 4 | 6 |
| 13 | 9 | 7 | 6 | 3 | 4 | 4 | 7 | 3 | 8 | 22 | 0,58 | 0,63 | -0,17 | 37 | 36 | 21 | 23 | 43 | 27 | 12 | 4 | 5 | 8 | 3 | 4 |
| 14 | 7 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 8 | 5 | 8 | 19 | 0,33 | 0,73 | 0,22 | 31 | 29 | 28 | 32 | 33 | 14 | 5 | 5 | 9 | 7 | 5 | 5 |
| 15 | 7 | 5 | 7 | 3 | 4 | 4 | 7 | 5 | 8 | 21 | 0,15 | 0,42 | -0,7 | 38 | 30 | 30 | 12 | 35 | 17 | 16 | 7 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 16 | 5 | 7 | 6 | 3 | 4 | 4 | 10 | 6 | 7 | 21 | 0,94 | 0,37 | 0,14 | 34 | 31 | 26 | 18 | 36 | 18 | 15 | 6 | 4 | 10 | 5 | 2 |
| 17 | 9 | 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 21 | 0,28 | -0,19 | 0,18 | 25 | 22 | 53 | 17 | 23 | 26 | 13 | 10 | 4 | 7 | 2 | 7 |
| 18 | 2 | 7 | 7 | 3 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 17 | 0,83 | -0,14 | 0,67 | 39 | 37 | 36 | 14 | 15 | 19 | 3 | 8 | 5 | 8 | 4 | 5 |
| 19 | 6 | 3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 9 | 2 | 8 | 22 | 0,39 | 0,1 | 0,18 | 36 | 39 | 25 | 16 | 57 | 20 | 11 | 6 | 8 | 7 | 5 | 3 |
| 20 | 5 | 6 | 9 | 4 | 4 | 6 | 7 | 2 | 10 | 21 | 0,48 | 0,21 | -0,31 | 27 | 43 | 34 | 19 | 40 | 16 | 15 | 4 | 5 | 9 | 4 | 4 |

Показатели экспериментальной группы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 1 | 5 | 6 | 6 | 2 | 4 | 4 | 6 | 3 | 8 | 17 | 0,34 | 0,44 | 0,33 | 20 | 28 | 79 | 11 | 28 | 14 | 11 | 4 | 7 | 8 | 3 | 5 |
| 2 | 6 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 7 | 4 | 9 | 18 | 0,5 | 0,67 | 0,31 | 26 | 37 | 34 | 16 | 35 | 12 | 5 | 10 | 6 | 6 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 7 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 7 | 16 | 1 | 0,84 | 0,33 | 33 | 34 | 37 | 7 | 34 | 14 | 10 | 3 | 5 | 9 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 8 | 2 | 9 | 15 | 0,3 | -0,14 | 0,29 | 30 | 28 | 35 | 15 | 40 | 10 | 4 | 8 | 5 | 9 | 4 | 3 |
| 5 | 6 | 5 | 6 | 2 | 4 | 2 | 7 | 3 | 6 | 19 | 0,39 | 0,58 | 0,87 | 32 | 22 | 31 | 16 | 31 | 21 | 6 | 5 | 7 | 11 | 2 | 4 |
| 6 | 5 | 6 | 5 | 3 | 4 | 5 | 8 | 5 | 9 | 18 | -0,12 | -0,29 | 0,19 | 31 | 26 | 32 | 21 | 29 | 16 | 11 | 5 | 7 | 7 | 3 | 4 |
| 7 | 7 | 7 | 7 | 1 | 4 | 5 | 7 | 1 | 9 | 21 | 0,92 | 0,33 | 0,22 | 33 | 39 | 40 | 24 | 41 | 19 | 7 | 9 | 7 | 7 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 7 | 14 | 0,83 | 0,57 | 0,56 | 27 | 33 | 38 | 20 | 36 | 16 | 10 | 3 | 6 | 8 | 4 | 2 |
| 9 | 3 | 6 | 8 | 2 | 3 | 5 | 6 | 3 | 8 | 17 | 0,3 | 0,83 | 0,3 | 30 | 40 | 33 | 19 | 38 | 20 | 13 | 8 | 9 | 7 | 4 | 3 |
| 10 | 4 | 5 | 8 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 8 | 17 | 0,28 | 0,74 | 0,63 | 40 | 38 | 56 | 17 | 32 | 26 | 3 | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 |
| 11 | 3 | 5 | 6 | 2 | 4 | 4 | 8 | 4 | 8 | 17 | 0,19 | 0,86 | 0,89 | 26 | 30 | 38 | 19 | 31 | 19 | 5 | 7 | 5 | 7 | 2 | 6 |
| 12 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 9 | 5 | 7 | 17 | 0,15 | -0,23 | 0,29 | 21 | 31 | 29 | 25 | 50 | 22 | 10 | 6 | 7 | 11 | 4 | 5 |
| 13 | 4 | 4 | 7 | 1 | 4 | 1 | 7 | 2 | 5 | 18 | 0,68 | 0,42 | 0,27 | 24 | 27 | 34 | 19 | 37 | 21 | 7 | 7 | 7 | 9 | 3 | 2 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 7 | 5 | 5 | 17 | 0,72 | 0,95 | 0,58 | 22 | 33 | 30 | 17 | 33 | 9 | 5 | 5 | 9 | 12 | 2 | 3 |
| 15 | 7 | 2 | 7 | 1 | 4 | 4 | 6 | 3 | 8 | 20 | 0,12 | 1 | 0,14 | 34 | 40 | 44 | 9 | 35 | 17 | 4 | 5 | 7 | 9 | 3 | 4 |
| 16 | 5 | 5 | 6 | 3 | 4 | 4 | 8 | 3 | 8 | 19 | 0,52 | 0,73 | 1 | 39 | 37 | 42 | 15 | 36 | 18 | 12 | 4 | 9 | 9 | 2 | 6 |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 8 | 2 | 5 | 16 | 0,74 | 0,68 | 0,52 | 23 | 44 | 66 | 14 | 36 | 20 | 10 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 6 | 7 | 3 | 4 | 1 | 6 | 1 | 5 | 17 | 0,28 | 0,79 | 0,3 | 37 | 29 | 40 | 19 | 41 | 19 | 3 | 9 | 6 | 6 | 3 | 4 |
| 19 | 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 6 | 1 | 6 | 17 | 0,57 | 0,95 | 0,31 | 26 | 41 | 34 | 11 | 57 | 20 | 6 | 7 | 4 | 10 | 4 | 4 |
| 20 | 6 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 6 | 2 | 5 | 15 | 0,77 | 0,88 | 0,28 | 31 | 45 | 36 | 14 | 30 | 16 | 9 | 2 | 8 | 3 | 3 | 5 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты статистического анализа результатов контрольной и экспериментальной групп на констатирующем этапе эксперимента (df -38)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | До | После | t | p |
| Физическая агрессия | 6,8 | 6,5 | ,330 | - |
| Косвенная агрессия | 6,7 | 6,0 | 1,259 | - |
| Раздражение | 6,6 | 6,9 | -,413 | - |
| Негативизм | 3,3 | 3,5 | -,608 | - |
| Обида | 4,2 | 4,2 | ,000 | - |
| Подозрительность | 4,2 | 4,2 | -,133 | - |
| Вербальная агрессия | 7,4 | 7,3 | ,362 | - |
| Чувство вины | 3,0 | 3,0 | ,108 | - |
| Враждебность | 8,3 | 8,4 | -,106 | - |
| Агрессивность | 20,8 | 20,7 | ,107 | - |
| Эмоциональный компонент социально-психологического климата | 0,1 | 0,1 | -,386 | - |
| Когнитивный компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,4 | -,236 | - |
| Поведенческий компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,3 | -,033 | - |
| Ситуативная тревожность | 35,1 | 35,5 | -,237 | - |
| Личностная тревожность | 39,2 | 39,5 | -,118 | - |
| Принятие себя | 34,8 | 32,8 | ,479 | - |
| Непринятие себя | 19,4 | 20,7 | -,543 | - |
| Принятие других | 31,7 | 32,6 | -,342 | - |
| Непринятие других | 21,9 | 20,4 | ,733 | - |
| Коммуникативные умения | 11,0 | 11,2 | -,139 | - |
| Соперничество | 7,0 | 6,6 | ,902 | - |
| Сотрудничество | 5,6 | 5,7 | -,231 | - |
| Компромисс | 8,4 | 8,7 | -,603 | - |
| Избегание | 3,6 | 3,7 | -,254 | - |
| Приспособление | 5,1 | 4,6 | 1,116 | - |

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Результаты сравнительного анализа результатов контрольной и экспериментальной групп на контрольном этапе эксперимента (df -38)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | До | После | t | p |
| Физическая агрессия | 6,6 | 4,8 | 3,509 | 0,01 |
| Косвенная агрессия | 6,4 | 4,8 | 3,444 | 0,01 |
| Раздражение | 6,8 | 5,8 | 2,101 | 0,05 |
| Негативизм | 3,0 | 2,5 | 2,304 | 0,05 |
| Обида | 4,1 | 3,6 | 2,082 | 0,05 |
| Подозрительность | 4,6 | 3,5 | 3,238 | 0,01 |
| Вербальная агрессия | 7,7 | 6,7 | 2,147 | 0,05 |
| Чувство вины | 4,4 | 2,8 | 3,518 | 0,01 |
| Враждебность | 8,6 | 7,1 | 3,752 | 0,001 |
| Агрессивность | 21,2 | 17,3 | 5,487 | 0,001 |
| Эмоциональный компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,5 | -1,691 | - |
| Когнитивный компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,6 | -1,989 | - |
| Поведенческий компонент социально-психологического климата | 0,2 | 0,4 | -2,002 | - |
| Ситуативная тревожность | 34,1 | 29,3 | 2,979 | 0,01 |
| Личностная тревожность | 35,2 | 34,1 | ,533 | - |
| Принятие себя | 29,2 | 40,4 | -3,303 | 0,01 |
| Непринятие себя | 18,5 | 16,4 | 1,309 | - |
| Принятие других | 32,0 | 36,5 | -1,630 | - |
| Непринятие других | 19,8 | 17,5 | 1,502 | - |
| Коммуникативные умения | 11,9 | 7,6 | 3,423 | 0,01 |
| Соперничество | 6,5 | 5,8 | 1,001 | - |
| Сотрудничество | 5,8 | 6,6 | -1,291 | - |
| Компромисс | 8,3 | 8,2 | ,167 | - |
| Избегание | 3,6 | 3,2 | 1,203 | - |
| Приспособление | 4,9 | 3,9 | 2,240 | 0,05 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Динамика результатов экспериментальной группы на контрольном этапе эксперимента (df 19)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | До | После | t | p |
| Физическая агрессия | 6,5 | 4,8 | 3,529 | 0,01 |
| Косвенная агрессия | 6,0 | 4,8 | 3,611 | 0,01 |
| Раздражение | 6,9 | 5,8 | 2,356 | 0,05 |
| Негативизм | 3,5 | 2,5 | 5,210 | 0,001 |
| Обида | 4,2 | 3,6 | 2,773 | 0,05 |
| Подозрительность | 4,2 | 3,5 | 2,268 | 0,05 |
| Вербальная агрессия | 7,3 | 6,7 | 2,108 | 0,05 |
| Чувство вины | 3,0 | 2,8 | ,326 | - |
| Враждебность | 8,4 | 7,1 | 3,865 | 0,01 |
| Агрессивность | 20,7 | 17,3 | 4,116 | 0,001 |
| Эмоциональный компонент социально-психологического климата | 0,1 | 0,5 | -2,406 | 0,05 |
| Когнитивный компонент социально-психологического климата | 0,4 | 0,6 | -2,250 | 0,05 |
| Поведенческий компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,4 | -2,152 | 0,05 |
| Ситуативная тревожность | 35,5 | 29,3 | 4,479 | 0,001 |
| Личностная тревожность | 39,5 | 34,1 | 3,317 | 0,01 |
| Принятие себя | 32,8 | 40,4 | -2,165 | 0,05 |
| Непринятие себя | 20,7 | 16,4 | 2,180 | 0,05 |
| Принятие других | 32,6 | 36,5 | -2,260 | 0,05 |
| Непринятие других | 20,4 | 17,5 | 2,149 | 0,05 |
| Коммуникативные умения | 11,2 | 7,6 | 3,155 | 0,01 |
| Соперничество | 6,6 | 5,8 | 2,138 | 0,05 |
| Сотрудничество | 5,7 | 6,6 | -3,216 | 0,01 |
| Компромисс | 8,7 | 8,2 | 1,486 | - |
| Избегание | 3,7 | 3,2 | 2,703 | 0,01 |
| Приспособление | 4,6 | 3,9 | 2,268 | 0,01 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Динамика результатов контрольной группы на контрольном этапе эксперимента (df 19)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | До | После | t | p |
| Физическая агрессия | 6,8 | 6,6 | ,376 | - |
| Косвенная агрессия | 6,7 | 6,4 | 1,157 | - |
| Раздражение | 6,6 | 6,8 | -,490 | - |
| Негативизм | 3,3 | 3,0 | 1,926 | - |
| Обида | 4,2 | 4,1 | ,567 | - |
| Подозрительность | 4,2 | 4,6 | -1,322 | - |
| Вербальная агрессия | 7,4 | 7,7 | -1,000 | - |
| Чувство вины | 3,0 | 4,4 | -3,226 | 0,01 |
| Враждебность | 8,3 | 8,6 | -,592 | - |
| Агрессивность | 20,8 | 21,2 | -,827 | - |
| Эмоциональный компонент социально-психологического климата | 0,1 | 0,3 | -1,880 | - |
| Когнитивный компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,3 | -,238 | - |
| Поведенческий компонент социально-психологического климата | 0,3 | 0,2 | 1,019 | - |
| Ситуативная тревожность | 35,1 | 34,1 | 1,074 | - |
| Личностная тревожность | 39,2 | 35,2 | 3,401 | 0,01 |
| Принятие себя | 34,8 | 29,2 | 2,051 | - |
| Непринятие себя | 19,4 | 18,5 | ,818 | - |
| Принятие других | 31,7 | 32,0 | -,143 | - |
| Непринятие других | 21,9 | 19,8 | 1,544 | - |
| Коммуникативные умения | 11,0 | 11,9 | -,725 | - |
| Соперничество | 7,0 | 6,5 | 1,396 | - |
| Сотрудничество | 5,6 | 5,8 | -,556 | - |
| Компромисс | 8,4 | 8,3 | ,484 | - |
| Избегание | 3,6 | 3,6 | 1,165 | - |
| Приспособление | 6,8 | 4,9 | ,376 | - |

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия»

Цель программы тренинга - способствовать профилактике межличностных конфликтов в коллективе военнослужащих.

Задачи программы:

- развитие социально-психологической компетентности военнослужащих, т.е. способности индивидов эффективно взаимодействовать с окружающими людьми, создание благоприятной психологической атмосферы в группе, снижение эмоционального напряжения, повышение эффективности межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности;

- повышение коммуникативной компетентности, коррекция и развитие коммуникативных знаний, умений и навыков в межличностном общении, обучение эффективным способам коммуникации в различных жизненных ситуациях;

знакомство со стратегиями поведения в конфликте с последующей выработкой конструктивных способов разрешения конфликта, формирование навыков успешного выхода из конфликтной ситуации;

- формирование навыков самопознания, практических умений саморазвития и самосовершенствования, развитие специальной, социальной, личностной и индивидуальной компетентности, развитие уверенности в себе и собственных силах.

Программа тренинга состоит из 12 занятий, содержательно объединенных в три блока.

Первый блок включает в себя четыре занятия, второй блок - три занятия и третий блок - пять занятий. Каждое занятие состоит из трех частей: 1) вводной части (разминки); 2) основной части (рабочей) и 3) заключительной (завершение).

Вводная часть необходима для знакомства, раскрепощения участников тренинга, она занимает больше времени на первом занятии и нужна для эффективного начала работы. Разминка в вводной части необходима для того, чтобы участники активно включились в процесс. Основная часть необходима для информирования о развиваемых умениях и навыках, содержит упражнения, направленные на обучение, формирование и развитие данных качеств. И заключительная часть предназначена для подведения итогов, рефлексии и прощания участников тренинга.

Результативность тренинга во многом зависит от соблюдения принципов. Основные из них это: постоянство, конфиденциальность, активность, искренность в общении и право сказать «нет», обращение по имени, доверительный стиль общения и обращение на «ты», недопустимость непосредственных оценок человека, обсуждение процедур по принципу «здесь и теперь». Таким образом, для того, чтобы программа тренинга была успешно реализована и принесла пользу необходимо соблюдать данные принципы.

Блок 1.

Цель: развитие сотрудничества и взаимопонимания в коллективе, организация успешного процесса совместной деятельности, формирование мотивационной направленности на совместную профессиональную деятельность;

Занятие 1 (Часть 1).

Цель занятия: Развитие сотрудничества и взаимопонимания в коллективе, знакомство с ролевыми моделями и изучение распределения командных ролей в группе, формирование навыков целеполагания и мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности.

Задачи:

Повышение эффективности коллективного взаимодействия в профессиональной деятельности.

Формирование навыков командной работы, создание чувства «мы», поднятие командного духа;

Снятие барьеров общения, улучшение коммуникаций;

Общее время занятия: 70 минут.

План проведения занятия:

. Введение. Время: 5 минут.

В своей презентации занятия психолог сообщает группе о цели, и регламенте занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы.

. Знакомство. Упражнение «Мои таланты». Время: 15 минут.

Цель: помочь участникам узнать друг о друге, сократить дистанцию в общении, снизить чувство напряженности. Если участники занятия уже знакомы друг с другом, то после того как озвучены ожидания участников от занятия, можно перейти к упражнению - представлению «Мои таланты».

Цель: сплочение и раскрепощение команды.

Участникам предлагается немного подумать и по очереди в форме монолога рассказать про свои таланты или способности. Это упражнение позволяет участникам «настроиться» друг на друга и решает, прежде всего, такую задачу занятия, как создание позитивного социального настроя.

3. Основная часть. Время: 35 минут.

Игра «Создай себе команду». Время: 15 минут.

Упражнение «Связующая нить». Время: 10 мин.

Игра « Куда мы хотим пойти?» Время: 10 минут.

После вводной части и знакомства начинается основная содержательная работа. Психолог предлагает участникам занятия обсудить понятие «команда». Данное обсуждение проводится в форме дискуссии и при возможности, основные высказывания записываются на доску или ватман. После того как достигнуто единое понимание того, что такое команда и командная работа, участникам предлагается общая игра на командное взаимодействие (стоит учесть, что чем дальше сюжет игры от реального режима взаимодействия участников, тем ярче она позволяет продемонстрировать основные процессы, протекающие в команде).

Игра «Создай себе команду».

Цель: создание общекомандного духа и продуктивного взаимодействия.

Участникам предлагается представить себя в роли экипажа морского судна, где каждому участнику отводится своя роль и определенная деятельность на корабле. Участникам дается 5 минут на внутригрупповое совещание, после чего, участники должны в форме дискуссии продемонстрировать результат создания «новой» команды моряков. Основная задача обсуждения - обратить внимание участников на стадии развития команды, поведение и чувства участников, разделение ролей в команде, необходимость владения навыками командной работы. В подведении итогов часто возникают острые моменты, особенно если кто - нибудь из участников испытывал негативные эмоции в ходе игры (например, оказался выключенным из процесса, или его решение не было принято командой). Важно обязательно обсудить это. Таким образом, участники занятия учатся распознавать причины возникновения некоторых эмоций, выражать их конструктивно. В завершение каждый участник формулирует один вывод по игре, который можно перенести на реальную рабочую ситуацию.

Упражнение «Связующая нить». Время: 10 мин.

Цель: помочь участникам почувствовать связь между каждым человеком образующим команду.

Для этого упражнения нужен реквизит - клубок шерстяных ниток.

Психолог перекидывает одному из участников клубок ниток, оставляя себе конец клубка, и говорит, что он любит, о чём мечтает и что он желает тому участнику, которому передал клубок.

Другой участник ловит клубок, наматывает нитку на палец и продолжает игру дальше. Когда все участники проделают это упражнение, всех членов группы связывают нити клубка.

На заключительном этапе упражнения проводится рефлексия: психолог спрашивает участников, что на их взгляд, напоминает эта связывающая нить, какие ассоциации вызывает. Затем предлагает участникам закрыть глаза и удерживая свой конец нити, думать о том, что эта группа - единое целое, и каждый в группе ценен и важен. Далее участников просят сравнить своё состояние до начала занятия и после, что изменилось, что вы чувствуете?

Игра « Куда мы хотим пойти?»

Цель: формирование у участников общей идеи, полученной во время командного взаимодействия.

Упражнение дает участникам возможность «настроиться» друг на друга и достичь лучшего взаимопонимания, развивает отношения доверия; кроме того, игра дает участникам возможность повеселиться и расслабиться. Правила: каждому члену группы предлагается высказать свое предложение, куда участники занятия могут пойти вместе. После высказывания каждого человека, участникам предлагается в форме дискуссии обсудить все варианты, додумав, чем бы группа могла бы заняться в предложенных вариантах времяпрепровождения.

4. Заключение. Упражнение «Наша культура»

Цель: увеличить сплоченность команды, причем оно включает и когнитивный, и эмоциональный компоненты отношения к культуре коллектива и служит хорошим завершением занятия.

Данным упражнением целесообразно завершить первую часть занятия. В этом упражнении участники работают в трех группах: одна группа выписывает «словечки» и выражения, используемые именно в этой команде, вторая группа формализует традиции команды/компании, третья группа вспоминает истории о команде и ее героях, которые передаются «из уст в уста». По окончании работы каждая группа девает короткую презентацию.

Завершаем групповое занятие рефлексий, в которой подводим итог: что участники чувствуют на данный момент? Что нового узнали? Что узнали о себе? О других? Какие навыки сформировались?

Занятие 2 (Часть 2)

Цель занятия: Развитие сотрудничества и взаимопонимания в коллективе, направленного на организацию успешного процесса совместной профессиональной деятельности.

- Повышение эффективности коллективного взаимодействия в профессиональной деятельности.

Раскрытие творческого потенциала участников, освобождение от стереотипов

Формирование навыков командной работы, создание чувства «мы», поднятие командного духа;

Снятие барьеров общения, улучшение коммуникаций;

Общее время занятия: 65 минут.

План проведения занятия

Данное занятие является продолжением, первой части занятия, направленного на командообразование. Мы продолжаем в содержательном плане прояснять общие принципы командной работы и эффективного общения в команде.

1. Разминка. Упражнение «Издание анекдотов» Время: 10 минут

Цель: сплочение и раскрепощение команды

Необходимые материалы: смешные истории, анекдоты или притчи, разрезанные на полоски, которые перемешаны и расположены по конвертам (по одной истории на конверт).

Упражнение «Издание анекдотов» помогает участникам скоординироваться перед началом основной части занятия. Участники разбиваются на 4 подгруппы размером по 5 человек, каждая группа получает один конверт. Подгруппы получают следующую инструкцию: «Ваша команда - это семья, которая унаследовала от дальнего родственника издательство, специализирующееся на книгах со смешными историями. Единственная проблема - родственник был очень рассеян и все истории перепутаны. Задача вашей команды - привести текст в порядок».

Рефлексия, психолог предлагает обсудить, сложно ли было командам справится с заданием? Почему победила команда победителей? Как они смогли быстрее всех справится с заданием?

. Основная часть. Время: 40 минут

Упражнение: «Необитаемый остров». Время 15 минут

Упражнение «Реклама». Время: 15 минут

Упражнение «Выбор подарка». Время: 10 минут

Упражнение: «Необитаемый остров»

Цель: создание общекомандного духа и продуктивного взаимодействия

Работа в группах, участники занятия делятся на две подгруппы по 10 человек. Каждая подгруппа получает задание: произошло кораблекрушение, вы попали на необитаемый остров с минимальным набором самого необходимого, что было в спасательной парусной шлюпке, из еды только то, что успели взять с собой. Кроме того у вас есть то, что успел взять с корабля каждый из вас после объявления тревоги. На каждом острове необходимо организовать жизнь группы и оформить презентацию этой жизни на листе ватмана. В конце упражнения презентация плакатов.

Упражнение «Реклама»

Цель: создание позитивных эмоций и чувство удовлетворенности от участия в совместной командной деятельности

Задание «Рекламы» заключается в создании рекламного произведения, которое «продвигает» кого - либо из коллег, не называя его имени, зрители же угадывают, кого именно рекламировали. Главное, чтобы упражнение подчеркнуло ценность каждого участника для команды и одновременно дало бы возможность еще раз почувствовать взаимозависимость членов команды.

Упражнение «Выбор подарка»

Цель: отработать умение встать на позицию другого, тренировка внимания и мышления

Инструкция: все участники занятия должны по очереди выбрать для «именинника» подарок из списка таким образом, чтобы подарки не повторялись; у дарителей нет возможности предварительно посоветоваться, и, выбирая свой подарок, каждому приходится думать о том, что подарит коллега.

. Заключение. Упражнение «Воздушные замки». Время: 15 минут

Цель: тренировка навыков совместной деятельности

Данное упражнение обычно проходит в веселой и дружественной атмосфере, что позволяет использовать его в конце занятия для того, чтобы эффективно и позитивно его завершать.

Описание. Участники делятся на 4 мини-группы по 5 человек. В центре комнаты кладется пачка бумаги и озвучивается следующая инструкция: «Каждой команде необходимо за следующие 10 минут построить из этой бумаги башню. Ничего кроме бумаги использовать нельзя. Башня должна быть выше одного метра в высоту. Побеждает команда, которая построит самую высокую башню». В конце упражнения подводим итог, что помогало, а что мешало всем работать в команде.

Предложенная программа, несмотря на ее краткосрочность, позволяет решать ряд проблем, связанных с функционированием команды в коллективе, «здесь и сейчас», в ходе занятия не обращаясь к глобальным изменениям на организационном уровне, она дает возможность участникам совершенствовать навыки командной работы, создает позитивный и индивидуальный настрой по отношению к большинству ее членов, улучшает социально-психологический климат в коллективе.

Занятие 3

Цель занятия: формирование мотивационной направленности в профессиональной деятельности

Задачи:

Выявить основные мотивы профессиональной деятельности.

Помощь в построение объективных мотивационных установок;

Общее время занятия: 75 минут

Введение. Время: 10 минут.

План проведения занятия

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. Далее психолог предлагает группе обсудить понятие «мотивации профессиональной деятельности», после дискуссии, все основные моменты обсуждения записываются на маркерную доску.

Основная часть. Время: 45 минут

Упражнение «Я и мой мотив» Время: 15 минут.

Упражнение «Мотивация» Время: 30 минут

Упражнение «Я и мой мотив»

Цель: помочь определить роль профессиональной мотивации в нашей жизни

Каждый участник отвечает на вопрос: «Что в моей жизни помогает мне мотивировать себя в профессиональной деятельности, а что - мешает?»

Психолог начинает круг с участника, который сидит недалеко от него, чтобы иметь возможность скорректировать процесс, если участники начинают говорить об отсутствии денег, времени и т. п. Далее психолог подчеркивает, что одни и те же жизненные факторы и личностные характеристики могут одним людям помогать, а другим мешать в мотивировании профессиональной деятельности. После сказанного, психолог предлагает обсудить полученные мнения в процессе дискуссии

Упражнение «Мотивация»

Цели: включить участников в совместную групповую деятельность; выявить мотивацию и готовность каждого из участников к продуктивной совместной работе; выявить и поддержать Я-концепцию участников, а также сделать ее достаточно понятной для других; предоставить участникам возможность сравнить уровень своей самооценки с оценкой своих способностей и возможностей окружающими.

Упражнение проводится в два этапа

На первом этапе психолог предлагает каждому из участников нарисовать следующую схему: в середине листа нарисуйте квадрат и впишите в него такие особенности вашей личности, которые вам кажутся важными для работы в этой команде. Вокруг квадрата напишите те личностные качества, которые вы не можете использовать в профессиональной деятельности, потому что, с вашей точки зрения, они не нужны и, более того, являются даже неуместными. На эту процедуру отводится 10 минут.

На втором этапе участникам предлагается по очереди представить свои схемы. Остальные участники могут поделиться своими впечатлениями от увиденного. На обсуждение отводится 20 минут. Обсуждение представленных схем строится вокруг двух центральных вопросов:

. Какими личностными проявлениями надо пожертвовать во время работы?

. Какие свойства личности все же можно интегрировать в профессиональную жизнь?

В конце упражнения участники делятся своим мнением чувствами и эмоциями от данного вида работы.

Заключение. Время: 20 минут

Упражнение «Ищу руководителя» Время: 15 минут

Цель: создать благоприятную социально-психологическую атмосферу в коллективе и прояснить взаимосвязь между внутренней и внешней мотивацией в трудовой деятельности.

Люди выбирают работу руководствуясь разными параметрами и мотивами: уровнем зарплаты, белая она, серая, статусом компании и т.д. Я знаю одного человека, который выбирал работу и самым важным критерием для него было то, какой руководитель будет у него.

Инструкция: психолог дает задание: нужно будет придумать и подготовить на листе объявление на тему «Ищу руководителя». На выполнение задания отводится 10 минут, после чего, участники презентуют свои объявления, отвечая на вопросы психолога:

Почему важно, то какой руководитель будет у тебя?

Если будете вы искать себе руководителя, то каким он должен быть?

В конце упражнения проводится рефлексия, члены группы отвечают на вопросы:

Какие объявления вам понравились?

Пункты в объявлениях?

Какие выводы каждый сделает для себя из этого упражнения?

В заключении занятия психологом и участниками подводится общий итог занятия.

Занятие 4

Цель занятия: формирование навыков целепологания и мотивации достижения успеха в любой деятельности, как один из способов развития конкурентно-способной личности.

Задачи:

Выявить основные мотивы в деятельности участников;

Помощь в проведении самоанализа с последствующим осознанием и закреплением навыков целепологания;

Развитие положительной самооценки;

Формирование потребности в самоактуализации;

Общее время занятия: 135 минут

План проведения занятия:

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. Далее психолог предлагает группе обсудить понятие «мотивации, что это такое и как это понятие связано с нашей деятельностью и конкурентоспособностью. Далее психолог плавно подводит участников к понятию самоактуализации и ее связи с самооценкой, целепологанием и самосовершенствованием. После дискуссии, все основные моменты обсуждения записываются на маркерную доску.

Введение. Время: 15 минут

Упражнение - разминка (на знакомство) «Что возьмешь на пикник»?

Время: 10 минут

Упражнение - разминка «Что возьмешь на пикник»?

Цель: упражнение помогает участникам раскрепоститься и запомнить имена друг друга.

Инструкция: участники занятия сидят в общем кругу. Психолог просит участников представить себе такую ситуацию: вся группа в ближайшие выходные отправляется в лес на пикник, и каждый должен взять с собой один предмет. Название этого предмета должно рифмоваться с его именем.

Первый участник представляется и говорит, что он берет с собой. Например: «Я Руслан, и я возьму чемодан».

Следующий участник повторяет то, что сказал предыдущий, и добавляет про себя. Например: «Это Руслан, он возьмет чемодан, а я Галина, и возьму малину».

Каждый последующий участник повторяет то, что было сказано до него, и добавляет про себя: «Это Руслан, он возьмет чемодан, это Галина, она возьмет малину, а я Миша, я возьму шишек».

Обсуждение. Участники высказываются по поводу полученных впечатлений от упражнения.

. Основная часть. Время: 85 минут

Упражнение "Мне удалось!" Время: 15 минут

Упражнение «Я и мой мотив» Время: 20 минут

Упражнение "Карта будущего". Время: 20 минут

Упражнение «Мотивация» Время: 30 минут

Упражнение "Мне удалось!" Время: 15 минут

Цель: упражнение направлено на создание условий для самопрезентации, закрепление знакомства, повышение мотивации к обучению новым видам деятельности.

Инструкция: участники поочередно встают и рассказывают о каком-либо деле, которое им особенно хорошо удается. После рассказа они отвечают на два вопроса:

. Где может пригодиться это умение?

. Как им удалось этому научиться?

Обсуждение. Все участники группы отвечают на вопрос: чему из того, про что рассказали другие участники, вам захотелось научиться? Кто из участников вас удивил? Заставил взглянуть на него по-новому?

Упражнение «Я и мой мотив» Время: 20 минут

Цель: помочь определить роль профессиональной мотивации в нашей жизни

Инструкция: каждый участник отвечает на вопрос: «Что в моей жизни помогает мне мотивировать себя в профессиональной деятельности, а что - мешает?»

Психолог начинает круг с участника, который сидит недалеко от него, чтобы иметь возможность скорректировать процесс, если участники начинают говорить об отсутствии денег, времени и т. п. Далее психолог подчеркивает, что одни и те же жизненные факторы и личностные характеристики могут одним людям помогать, а другим мешать в мотивировании профессиональной деятельности. После сказанного, психолог предлагает обсудить полученные мнения в процессе дискуссии.

Упражнение "Карта будущего". Время: 30 минут

Цель: представление своего будущего в виде карты местности позволит участникам более четко осознать свои цели. Метафорическое выражение целей в виде пунктов на карте, а путей их достижения в виде улиц и дорог помогает участникам создать в воображении наглядную картину своего будущего. После создания такой карты каждый сможет соотнести цели между собой и понять, насколько они сочетаются друг с другом, какие препятствия встречаются на пути к ним, какие новые возможности открываются.

Инструкция: начертите карту своего будущего. Ваши глобальные цели обозначьте как пункты местности, в которых вы хотели бы оказаться. Обозначьте также промежуточные большие и маленькие цели на пути к ним. Придумайте и напишите названия для «пунктов-целей», к которым вы стремитесь в своей личной и профессиональной жизни. Нарисуйте также улицы и дороги, по которым вы будете идти.

Как вы будете добираться до своих целей? Самым коротким или обходным путем? Какие препятствия вам предстоит преодолеть? На какую помощь вы можете рассчитывать? Какие местности вам придется пересечь на своем пути: цветущие и плодородные края, пустыни, глухие и заброшенные места? Будете ли вы прокладывать дороги и тропы в одиночестве или с кем-нибудь?

Обсуждение:

Где находятся важнейшие цели?

Насколько они сочетаются друг с другом?

Где вас подстерегают опасности?

Откуда вы будете черпать силы для того, чтобы достичь желаемого?

Какие чувства вызывает у вас эта картина?

Упражнение «Мотивация» Время: 30 минут

Цели: включить участников в совместную групповую деятельность; выявить мотивацию и готовность каждого из участников к продуктивной совместной работе; выявить и поддержать Я-концепцию участников, а также сделать ее достаточно понятной для других; предоставить участникам возможность сравнить уровень своей самооценки с оценкой своих способностей и возможностей окружающих.

Упражнение проводится в два этапа

На первом этапе психолог предлагает каждому из участников нарисовать следующую схему: в середине листа нарисуйте квадрат и впишите в него такие особенности вашей личности, которые вам кажутся важными для работы в этой команде. Вокруг квадрата напишите те личностные качества, которые вы не можете использовать в профессиональной деятельности, потому что, с вашей точки зрения, они не нужны и, более того, являются даже неуместными. На эту процедуру отводится 10 минут.

На втором этапе участникам предлагается по очереди представить свои схемы. Остальные участники могут поделиться своими впечатлениями от увиденного. На обсуждение отводится 20 минут. Обсуждение представленных схем строится вокруг двух центральных вопросов:

. Какими личностными проявлениями надо пожертвовать во время работы?

. Какие свойства личности все же можно интегрировать в профессиональную жизнь?

В конце упражнения участники делятся своим мнением чувствами и эмоциями от данного вида работы.

Заключение. Время: 35 минут

Упражнение "Рисуем цели". Время: 15 минут

Упражнение «Идентификация с любимым животным». Время: 10 минут

Упражнение "Ожидания". Время: 10 минут

Упражнение "Рисуем цели". Время: 15 минут

Цель: запустить процесс достижения цели на подсознательном уровне.

Инструкция: предположим, у вас есть несколько целей. Или одна и большая цель, состоящая из подцелей.

. Напишите список ваших целей

. Определите наиболее важные из них. Постройте иерархию целей, так, чтобы наверху были наиболее важные, в самом низу - наименее важные

. Возьмите большой лист бумаги и размещаем цели в разных местах листочка

. Обозначьте связи между целями. Можно выделить два вида связей: помогающие и мешающие

. Что вам напоминает получившийся рисунок? Растение, дерево, животное, что-то другое?

. Раскрасьте рисунок. Превратите ваши цели в образы, наполните их цветом, вдохните в них жизнь. У вас должна получиться картинка

. Посмотрите на картинку. Нравится ли она вам? Может быть, что-нибудь в ней изменить? Творите до тех пор, пока результат вам не понравится. Это очень важно!

. Вставьте картинку в рамочку, и повесьте ее на стенку. Периодически подходите и смотрите на свою картинку

Обсуждение: сравните то состояние, которого вы достигли, с тем, которое у вас на картинке, обсудите насколько сложно вам было выполнять данное задание, вы ощущаете уверенность в собственных силах?

Упражнение «Идентификация с любимым животным». Время: 10 минут

Цель: отождествиться (идентифицируясь) с кем-то или с чем-то, повысив мотивацию достижения целей, самомотивацию

Когда мы отождествляемся с героем, когда, стремясь наследовать его, воображаем ситуации, в которых мы осуществляем социально желаемые действия, то это имеет определённое влияние на нашу личность.

Соответствующие изменения наблюдаются и при идентификации с любимым животным (которое, преодолевая препятствия, стремится достичь своего). Отождествляясь с таким животным, вы способны актуализировать свою настойчивость и повысить мотивацию достижения.

Инструкция: выберите одно животное, которому присущи черты, которые вы стремитесь развить. Попробуйте отождествиться, ассоциироваться с животным, которое будет настойчиво, невзирая на трудности и препятствия, направляться к своей цели.

Побудьте в образе этого животного и попытайтесь не менее пяти минут преодолевать в воображении трудности, стремясь достичь своего.

Обсуждение: ответьте на вопросы:

С каким животным вы отождествлялись (ассоциировались)?

Какие ситуации, связанные с достижением цели, вы воображали?

Что вы ощущали, переживали в этот момент?

Упражнение "Ожидания". Время: 10 минут

Цель: предоставить участникам возможность взглянуть не только на позитивные, но и на негативные предположения о себе и своей жизни и видоизменить их так, чтобы они стали продуктивными.

Наши мысли о будущем нередко очень хаотичны. Мы полны надежд и опасений. Иногда наши страхи действуют на нас дисциплинирующе, но нередко они подталкивают нас к таким действиям, которые способствуют претворению в жизнь наших тайных опасений.

Инструкция: сосредоточьтесь сейчас на своих осознанных и не совсем осознанных ожиданиях и представлениях о будущем. Обратите внимание как на позитивные, так и на негативные ожидания. В этом случае вы сможете лучше ощутить возможность контроля над своими действиями.

Составьте список важнейших предположений о своей будущей жизни. Что вы будете делать? Что будет с вами происходить? (Причем предположения могут носить как положительный, так и отрицательный характер). Записывайте все, что будет приходить вам в голову в любом порядке. У вас есть 5 минут.

А теперь сосредоточьте свое внимание на негативных предположениях. Превратите их в позитивные ожидания, чтобы они не сбылись в своей негативной форме. Например, предположение «Я буду болеть» вы можете заменить на «Я смогу научиться лучше следить за своим здоровьем». Запишите эти новые позитивные ожидания.

Обсуждение: по желанию каждый участник зачитывает, что у него получилось в конечном итоге задания, делится своими ощущениями, возможно сделанными открытиями.

В конце упражнения психологом отмечаются положительные аспекты того, что люди не похожи друг на друга и в этом есть свои плюсы, мы становимся интереснее друг другу, можем найти нестандартное решение любой проблемы, дать друг другу импульсы к изменению, помочь в стремлении к самосовершенствованию.

В заключении занятия, психологом и участниками делаются общие выводы по всей проделанной работе. Проводится рефлексия, в которой участники могут высказать свое мнение, чувства и эмоции по поводу завершившейся групповой работы.

Блок II

Цель: знакомство и выработка конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, формирование навыков успешного выхода из конфликтных ситуаций, формирование базисное чувства уверенности в себе и своих силах;

Занятие 1 (Часть 1)

Цель занятия: Определение содержания понятия «конфликт», показать основные психологические факторы, определяющие конфликт, осознание участниками занятия негативных последствий конфликтов и путей их преодоления. Повышение доверия к окружающим людям.

Задачи:

выработка конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Формирование навыков успешного выхождения из конфликтных ситуаций.

сформировать базисное чувство уверенности в себе и своих силах;

Общее время занятия: 90 минут.

План проведения занятия:

Введение

Упражнение: «Работа с ассоциациями к понятию конфликт». Время: 15 минут.

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы.

Упражнение: «Работа с ассоциациями к понятию конфликт»

Цель: осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта.

Инструкция: Участники рассаживаются в круг. «В фокусе нашего внимания конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он проявляется в поведении людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?»

После первого ряда ассоциаций можно попросить продолжить:

- Если конфликт - это мебель, то какая?

Если посуда, то какая?

Если одежда, то какая?

Затем для уточнения понятия «конфликт» и его классификации участникам предлагается высказать обобщенные мнения, что же все-таки такое конфликт, полученные при обсуждении определения, выносятся психологом на маркерную доску и остаются в группе на весь период ее работы в качестве методического сопровождения. К результатам выработанной классификации удобно возвращаться при рассмотрении конкретных случаев анализа конфликтных ситуаций.

Основная часть

Упражнение «Интервью». Время: 20 минут

Упражнение «Конфликт в транспорте». Время: 15 минут

Упражнение «Конфликт невербально».Время: 25 минут

Упражнение «Интервью». Участники разбираются на пары в течение 10 минут (по 5 минут на каждого) берут друг у друга интервью. Задача интервьюеров - представить собеседника, как уникальную личность. Вопросы интервью формулируются его участниками произвольно. Затем представляющий становится за спиной у интервьюируемого и говорит от его имени в течение одной минуты, положив руки на его плечи (например, «Меня зовут Дмитрий, я работаю ..»). После того как лимит времени исчерпан, участники группы могут задавать вопросы, ориентированные в большей степени на жизненные, профессиональные взгляды. Вопросы также могут носить фотографический характер. Представляющий отвечает по-прежнему от имени своего партнера по интервью. Если он не располагает информацией для ответов на вопросы членов группы, он отвечает так, как на его взгляд, ответил бы его партнер. В конце упражнения проводится рефлексия и обсуждение с какими сложностями встретились участники.

Упражнение - игра «Конфликт в транспорте»

Цель: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов

В комнате ставят стулья: два - рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один - впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий - втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Далее проводится обсуждение: участники игры и наблюдающие отвечают на вопросы:

Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?

Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?

Какие чувства испытывали играющие?

Чей способ решения проблемы самый успешный?

Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

Упражнение «Конфликт невербально».

Цель: проживание участниками группы конфликтных ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Группа разбивается на 4 подгруппы. Каждой подгруппе отдельно дается задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить ее невербально в ситуациях, когда:

в конфликте участвуют равные по статусу люди и конфликт в динамике имеет все стадии;

в конфликте участвуют неравные по статусу (начальник-подчиненный) и конфликт в динамике имеет все стадии;

3) конфликт возникает спонтанно, то есть не имеет стадии потенциального формирования противоречий (например, в очереди, в транспорте и других общественных местах);

4) конфликт, который не имеет разрешения, то есть последней стадии.

Сценки демонстрируются поочередно; после разыгрывания конфликта одной группой участники определяют, в чем особенность демонстрируемого конфликта. Далее проводится рефлексия и обсуждение, необходимо проанализировать, каким образом конфликт отражается в телесных ощущениях, есть ли различия в переживаемых эмоциях на разных стадиях протекания конфликта.

3. Заключение. Упражнение «Как разрешать конфликтные ситуации». Время: 15 минут. Упражнение «Три минуты релаксации» Время: 3 минут.

Упражнение «Как разрешать конфликтные ситуации».

Это упражнение поможет участникам научиться грамотно и с пользой разрешать конфликтные ситуации; понять, что всегда существует несколько вариантов поведения в конфликтных ситуациях.

Инструкция психолога: конфликты - это часть нашей жизни. Предлагаю вам подумать о том, как мы ведем себя в конфликте. Состязаемся, соревнуемся? Проигрываем? Какие чувства вызывает у нас соперник? Непреднамеренные конфликты приводят к обидам, потере дружбы, к вспышкам гнева, отчуждению. Поэтому важно знать, как вести себя в конфликтных ситуациях. Сегодня мы будем учиться разрешать конфликты.

Для начала давайте попробуем вместе подумать о том, как лучше всего поступать в определенной ситуации, чтобы уладить конфликт. Я буду называть ситуацию, а вы - обсуждать ее по следующим правилам».

Правила обсуждения:

Рассказывайте о любых идеях, приходящих в голову

Не осуждайте чужие идеи

Выдвигая свои идеи, используйте уже высказанные

Предлагайте как можно больше идей

Из следующего списка ситуаций выберите одну и предложите участникам обдумать все возможные варианты ее решения.

Психолог записывает ответы на доске, и после проигрывания ситуаций мы обсуждаем варианты, выбрав среди них; приемлемые.

Конфликтные ситуации:

Кто-то дразнит или обзывает Вас

Начальник несправедливо обвиняет Вас в неисполнении приказа.

Вас лишили денежной премии за то, что Вы пытались добиться справедливости в каком - либо вопросе.

Ваш сослуживец у вас за спиной, рассказывает про вас неправдоподобные рассказы.

После того как ребята предложат все возможные варианты решения проблемы, обсудите, какие из них были бы наиболее эффективными. Подчеркните два лучших.

Дискуссия на тему занятия

Обсудите следующие вопросы:

В чем причины конфликтов?

Как можно предотвратить конфликт?

Что чувствуют в ситуации конфликта обиженный и обидчик?

Какое поведение помогает с достоинством выйти из конфликта или не допустить его разгорания?

Упражнение «Три минуты релаксации» Время: 3 минут

Цель: возможность быстро отдохнуть от психологической нагрузки.

Инструкция психолога: «Сядьте удобнее на своих стульях, положите руки на колени, прислонитесь спиной к спинке стула. Закройте глаза. Перенеситесь мысленно туда, где вам будет хорошо. Возможно, это привычное для вас место, где вы любите бывать и отдыхать. Возможно, это место вашей мечты. Побудьте там. Делайте то, что вам привычно там делать. Или ничего не делайте, как хотите. Побудьте там, где вам хорошо, две-три минуты».

Данное упражнение является логическим завершением занятия, т.к. релаксация лучший способ избавиться от психического и эмоционального напряжения, которое могло быть получено после группового занятия.

Занятие 2 (Часть 2)

Цель занятия. Рассмотрение субъективных и объективных составляющих разрешения конфликта. Анализ эмоций и чувств, которые существенно затрудняют решение проблемных ситуаций

Общее время занятия: 75 минут

Выработка конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Формирование навыков успешного выхода из конфликтных ситуаций.

Формирование чувства уверенности в себе и своих силах;

План проведения занятия

Данное занятие является продолжением, первой чисти занятия по разрешению конфликтов. В продолжении нашей работы мы рассмотрим чувства и эмоции, возникающие во время конфликта, попытаемся проследить алгоритм появления агрессии конфликтующих сторон, постараемся научиться конструктивно преодолевать возникающие непонимания и разногласия в различных жизненных ситуациях.

Введение. Разминка. «Упражнение «Разведчики». Время:10 минут

Цель: снятие первоначального напряжения, развитие сплоченности, доверия, установление дружеских связей.

Инструкция: «Сейчас мы все будем разведчиками. Для этого в круге нужно связаться с кем-нибудь глазами без слов, кивков или каких-либо жестов». По сигналу ведущего «Свяжитесь с разведчиком!» участники ищут себе пару в течение 10 секунд. С первого раза связываются не все. Психолог просит тех, кто остался без пары, встать и в течение 5 секунд найти себе пару из числа оставшихся участников; и так до тех пор, пока вся группа не разобьется на пары. Далее психолог просит состоявшиеся пары обменяться местами, пожав руку друг другу в процессе обмена.

«А теперь помашите с места своему разведчику рукой и по команде ведущего свяжитесь с третьим» второй этап данного упражнения повторяет предыдущий алгоритм с условием связаться с новым «разведчиком», поменяться с ним местами. После этого психолог ходит по кругу, и тот человек, к которому он подходит, должен встать с места, а одновременно с ним - третий разведчик. Рефлексия: в ходе обсуждения упражнения участники делятся информацией об изменении своего состояния, возникших сложностях, делятся пожеланиями.

Основная часть. Время: 50 минут

Упражнение: «Составляющие конфликта». Время: 10 минут

Сюжетно - ролевая игра «Мельница». Время: 20 минут

Упражнение «Настойчивость - сопротивление». Время: 15 минут

Упражнение на релаксацию «Солнечные лучики» Время: 5 минут

Упражнение: «Составляющие конфликта»

Цель: выделить составляющие конфликта

Группа разбивается на 4 микрогруппы по 5 человек. В течении 3 минут в микрогруппах обсуждается характерное поведение участников конфликта, особенности проявления эмоций, специфика содержания диалога, возможные поведенческие акты. Далее дискуссия продолжается в группе.

Сюжетно-ролевая игра «Мельница».

Цель: проживание участниками занятия «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу.

Равное число участников занятия образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах мелкие диалоги - ситуации, которые задает психолог. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод.

Ситуации для разыгрывания:

- Находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем - роль безбилетных пассажиров;

Внутренний круг - продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний - покупатели;

Внешний круг - начальник, «застукавший» опоздавшего подчиненного, а внутренний - подчиненный;

Внутренний круг - жилец которого залил сосед сверху, внешний круг - сосед сверху.

В ходе обсуждения участники анализируют свое наиболее типичное поведение в различных ситуациях, приживаемые эмоции.

Упражнение «Настойчивость - сопротивление»

Цель: дать возможность участникам группы проанализировать эмоции и чувства, возникающие на разных этапах протекания конфликта.

Группа разбивается на пары, в каждой паре определяются роли: настаивающий и сопротивляющийся. Настаивающий выдвигает требование (например, прийти домой в 10 часов), сопротивляющийся выдвигает причину, по которой он не может выполнить это требование. Настаивающий должен приводить различные убедительные доводы, сопротивляющийся приводит свои доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение будет закончено, если настаивающий или сопротивляющийся скажет «ты меня убедил», а не «утомил». Далее в парах меняются ролями, и настаивающий придумывает новую ситуацию. Далее в обсуждении необходимо проанализировать физические реакции, эмоции и чувства, сопровождающие конфликт. Обсуждаются возможные действия, предпринимаемые для того, чтобы овладеть своим состоянием.

После выполнения смысловых упражнений и сюжетно-ролевых игр, участникам занятия полезно расслабиться и собраться с мыслями, для этого психологом предусмотрено релаксационное упражнение, способствующее снятию психологического напряжения.

Упражнение на релаксацию «Солнечные лучики»

Цель: помочь участникам занятия расслабиться и собраться с мыслями.

Закройте глаза, вы лежите на мягкой траве, вокруг вас на поляне растут цветы. Вот стрекочет кузнечик, кукушка где-то далеко считает года. Вы чувствуете теплые лучики солнца. Лучики согревают ваши руки, ноги, лицо. Один из лучей коснулся ваших губ и нарисовал вам улыбку. Вам приятно от этих прикосновений. Вы ощущаете себя частью природы. Эту улыбку вы пронесете и подарите своим друзьям. Потяните руки вверх, вдохните и откройте глаза на счет «три». Ваша прогулка была чудесной.

. Заключение. Упражнение «Какое было занятие» Время: 15 минут

Цель: помочь участникам вспомнить то, что происходило на занятии, соединить в единое целое свои впечатления и полученную информацию. Данное упражнение помогает завершить занятие в живой, активной, запоминающейся и позитивной обстановке.

Описание. Все участники делятся на 4 мини-группы по 5 человек, каждая мини-группа получив бумагу должна за 5 минут придумать максимум прилагательных-определений, которые подходят к пройденному занятию. Например, активный, информативный и т.д. После чего они зачитывают полученный список прилагательных. Обсуждение и рефлексия упражнения не обязательны. Можно попросить группы прокомментировать интересные идеи, которые они высказали.

На заключительном этапе занятия подводятся итоги по конструктивным и неконструктивным способам решения конфликтов, проводится обобщающая рефлексия, дающая всем участникам группы возможность высказаться, выразить собственные чувства и сформулировать личные задачи на фоне решения ситуаций конфликтного взаимодействия.

Занятие 3

Цель занятия: самопознание и самосовершенствование, личностный и профессиональный рост, познание своего не выявленного потенциала.

Задачи:

открыть и осознать свои привычки и взгляды на жизнь;

повысить уровень уверенности в себе и в собственных силах;

разобраться в факторах сдерживающих нашу внутреннюю свободу.

Общее время занятия: 95 минут.

План проведения занятия.

Введение. Время: 15 минут

Упражнение «Накачка уверенностью». Время: 12 минут

Упражнение «Накачка уверенностью».

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. Далее психолог предлагает группе разобраться, что же из себя представляет понятие «уверенности в себе»? Участникам занятия дается возможность высказаться по поставленному вопросу, основные мысли из предложенных определений, записываются на маркерную доску.

Упражнение «Накачка уверенностью».

Цель: помочь участникам занятия вспомнить моменты уверенности в себе, помочь им определиться в понимании этого понятия.

Инструкция: подберите цвет, который ассоциируется у вас с уверенностью. И мысленно «прокачайте» им все свое тело: каждую клеточку, каждую мышцу, каждый нерв. У каждого из нас есть и своя «музыка уверенности»: для кого-то подойдет военный марш, кому-то больше по душе классика или рок-музыка.

Следует прокрутить эту мелодию в голове во время «накачки». Стоит припомнить и свой личный «запах уверенности». Для каждого из нас уверенность пахнет по-разному: это может быть аромат особых духов, запах ружейной смазки или же - боксерских перчаток. После мысленного аутотренинга, давайте поделимся своими мыслями и ощущениями от проделанной работы. Какие ассоциации во время представления «своей уверенности» у вас возникли или почему не возникли?

. Основная часть. Время: 65 минут

Упражнение «Повышение уверенности в себе» Время: 40 минут

Упражнение «Я - знаменитость» Время: 10 минут

Упражнение «Повышение уверенности в себе»

Цель: формировать самоуважение, доверие к самому себе, способствовать приобретению опыта выступления перед аудиторией, что в свою очередь эффективно влияет на повышение уверенности в себе.

Процедура: Вызывается по очереди желающие участники, каждый в течении 5 минут сидит на стуле напротив остальных игроков. Суть игры в следующем: основной участник должен довериться группе на столько, насколько он считает нужным, раскрыть себя для остальных членов группы. Ему надо говорить о самом себе. Все, что он считает нужным.

Основной участник может рассказать о своих приобретениях в ходе предыдущих занятий, о собственных переживаниях, впечатлениях, о том как он себя чувствовал в данной группе, на занятиях, что неприятно задевало его «Я», а что вдохновляло, и т.п. О своих способностях; планах на будущее. (Регламент рассказа 2-3 минуты).

По окончанию рассказа основного участника остальные задают ему волнующие, интересующие их вопросы, относящиеся к участнику. После выступления всех желающих участников проводится рефлексия и общее обсуждение игры.

Упражнение «Я - знаменитость»

Цель: повысить самооценку, отработать навыки уверенного поведения.

Упражнение проводится по кругу. Каждый участник выбирает для себя роль значимого для него и в то же время известного присутствующим человека известный певец, президент США, сказочный персонаж, литературный герой и т.д.). Затем он проводит самопрезентацию (вербально или невербально: произносит какую-либо фразу, показывает жест, характеризующий его героя). Остальные участники пытаются отгадать имя «кумира». После проведения упражнения проводится обсуждение, в ходе которого каждый участник вербализует те чувства, которые возникли у него в ходе презентации.

Заключение. Время: 15 минут.

Упражнение "Учимся ценить индивидуальность" Время: 13 минут.

Цель: раскрытие собственной индивидуальности, повышение внутренней уверенности в себе, сплочение коллектива.

Вступление: если бы мы умели ценить собственную индивидуальность, нам было бы легче принимать индивидуальность окружающих людей.

"Мы часто хотим быть точно такими же, как остальные, и страдаем, чувствуя, что отличаемся от других. Иногда действительно хорошо, когда мы - как все, но не менее важна и наша индивидуальность. Ее можно и нужно ценить". Члены группы рассаживаются по кругу, у каждого заготовлены бумага и карандаш.

Инструкция: каждому игроку предлагается написать о каких-то трех признаках, которые отличают его от всех остальных членов группы. Это может быть признание своих очевидных достоинств или талантов, жизненных принципов, внешности и т. п. В любом случае информация должна носить позитивный характер. Приведите три примера из собственной жизни, чтобы участникам стало полностью понятно, что от них требуется. Для создания игровой атмосферы используйте свою фантазию и чувство юмора. Участники записывают свои характеристики и имена, выполняют задание (3 минуты). Группу предупреждают, что их записи соберутся и зачитаются, участники будут отгадывать, кто является автором тех или иных утверждений.

В конце упражнения психологом отмечаются положительные аспекты того, что люди не похожи друг на друга и в этом есть свои плюсы, мы становимся интереснее друг другу, можем найти нестандартное решение проблемы, дать друг другу импульсы к изменению, помочь в решении вопросов профессиональной деятельности.

В заключении занятия, психологом и участниками делаются общие выводы по всей проделанной работе. Проводится рефлексия, в которой участники могут высказать свое мнение, чувства и эмоции по поводу завершившейся групповой работы.

Блок 3

Цель: развитие коммуникативных навыков в общении, выявление навыков саморефлексии, самопонимания и самокритики, осознание значимых личностных и профессиональных качеств.

Занятие 1 (часть 1)

Цель занятия: Развитие коммуникативных навыков в общении.

Задачи:

развить коммуникативные умения в области межличностного общения.

обучить эффективным способам общения.

развить умения невербального средства общения.

Общее время занятия: 85 минут.

План проведения занятия.

Введение. Время: 20 минут

Упражнение - разминка «Это мое имя» Время: 15 минут

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. Далее психолог предлагает группе высказать свои предложения, кто как понимает определение «Коммуникативная компетентность», основные положения записываются на маркерную доску.

Упражнение - разминка «Это мое имя»

Цель: раскрепощение участников.

Инструкция: по кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например, он может попытаться ответить на такие вопросы:

Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя?

Кто еще в семье носил это имя?

Далее участники проводят рефлексию, отвечая на вопросы.

Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

Ели нет, почему?

. Основная часть. Время: 50 минут

Упражнение Завтрак с героем. Время: 20 минут.

Упражнение «Леопольд» Время: 30 минут.

Упражнение Завтрак с героем

Цель: развитие возможности потренировать умение убеждать.

Инструкция. Психолог просит группу представить себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел впечатление на участника в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

После того как каждый участник записал свой вариант, вся группа делится на пары, которым нужно решить, с кем из двоих героев участники будут встречаться. Парам дается 5 минут на дискуссию.

После того как каждая пара выбрала героя, пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя.

Далее четверки объединяются между собой и так далее, пока не останется только один герой всей команды.

Обсуждение. Если это актуально, можно провести дискуссию о ценностях команды, о том, почему были выбраны определенные люди, что важно для нас, кто является нашими ролевыми моделями, людьми, которые нам интересны.

Упражнение «Леопольд»

Цель: формирование навыков убеждения, умения найти подход к каждому, вопросы, связанные с доверием партнеру по переговорам и созданию образа человека, которому можно доверять.

Инструкция: из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами».

Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных - прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. Психолог напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные неприятности.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты - опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота - убедить мышь, что именно он - безобидный Леопольд. Задача мыши - определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мыши», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила.

Далее психолог задает вопросы для обсуждения.

Что делает наши презентации заслуживающими доверия?

Почему мы доверяем одному партнеру, но не доверяем другому?

Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

Заключение. Время: 15 минут

Упражнение «Передать одним словом» Время: 10 минут.

Цель: показать важность интонаций в процессе коммуникации.

Необходимые материалы: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Инструкция: психолог раздает группе карточки, на которых написаны названия эмоций, и просит не показывать их другим участникам.

Далее психолог просит произнести «Здравствуйте!» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке участника.

Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Список эмоций

Радость

Удивление

Сожаление

Разочарование

Подозрительность

Грусть

Веселье

Холодное равнодушие

Спокойствие

Заинтересованность

Уверенность

Желание помочь

Усталость

Волнение

Энтузиазм.

Далее психолог задает вопросы для обсуждения.

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете в каком настроении находится ваш собеседник?

Было ли так, что, позвонив в организацию, вы по интонации первых слов понимали, что вам здесь не рады?

Завершаем групповое занятие рефлексий, в которой подводим итог: что участники чувствуют на данный момент? Что нового узнали? Что узнали о себе? О других? Какие навыки сформировались?

Занятие 2 (Часть 2)

Цель занятия: Развитие коммуникативных навыков в общении.

Задачи:

развить коммуникативные умения в области межличностного общения.

обучить эффективным способам общения.

развить умения невербального средства общения.

отработать навыки убеждения

Общее время занятия: 75 минут

План проведения занятия.

Введение. Время: 20 минут.

Упражнение: «Крокодил» Время: 15 минут.

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы.

Упражнение: «Крокодил»

Цель: избавиться от ощущения показаться другим людям смешным, нелепым.

Многие люди боятся показаться окружающим смешными, нелепыми. Эта игра предлагается, как средство избавиться от этого опасения. Группа разбивается на две команды по 10 человек. Первая команда загадывает некоторое слово или словосочетание (можно - названия предметов, часто встречающихся в обиходе), далее делегирует своего участника (лучше, если добровольно), которому сообщается загаданное слово. Знающий слово участник должен изобразить его только с помощью жестов и мимики, а отгадывающая команда должна попытаться понять, что были загадано. Команды участников группы загадывают слова по очереди.

В конце упражнения происходит обсуждение вопросов:

было ли трудно показывать?

как себя чувствовали?

какие чувства возникают по окончанию игры?

Основная часть. Игра «Катастрофа в пустыне» Время: 40 минут

Цель: отработать навыки поведения в дискуссии, умения вести диспут, быть убедительным, изучить на конкретном материале динамику группового спора, открыть для себя традиционные ошибки, совершаемые людьми в полемике, потренировать способности выделять главное и отсеивать «шелуху», видеть существенные признаки предметов, научиться осознавать стратегические цели и именно им подчинять тактические шаги и т.д.

Психолог дает группе следующую инструкцию:

С этого момента все вы - пассажиры авиалайнера, совершавшего перелет из Европы в Центральную Африку. При полете над пустыней Сахара на борту самолета внезапно вспыхнул пожар, двигатели отказали, и авиалайнер рухнул на землю. Вы чудом спаслись, но ваше местоположение неясно. Известно только, что ближайший населенный пункт находится от вас на расстоянии примерно 300 километров. Под обломками самолета вам удалось обнаружить пятнадцать предметов, которые остались неповрежденными после катастрофы.

Ваша задача - проранжировать эти предметы в соответствии с их значимостью для вашего спасения. Для этого нужно поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 - у второго по значимости и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас. Заполняйте номерами первую колонку бланка. Каждый работает самостоятельно в течение пятнадцати минут.

Список предметов:

Охотничий нож

Карманный фонарь

Летная карта окрестностей

Полиэтиленовый плащ

Магнитный компас

Переносная газовая плита с баллоном

Охотничье ружье с боеприпасами

Парашют красно-белого цвета

Пачка соли

Полтора литра воды на каждого

Определитель съедобных животных и растений

Солнечные очки на каждого

Литр водки на всех

Легкое полупальто на каждого

Карманное зеркало

После завершения индивидуального ранжирования психлог предлагает группе разбиться на пары и проранжировать эти же предметы снова в течение десяти минут уже совместно с партнером (при этом номерами заполняется второй столбик в бланке со списком предметов). Следующий этап игры - общегрупповое обсуждение с целью прийти к общему мнению относительно порядка расположения предметов, на которое выделяется не менее тридцати минут.

По окончании дискуссии психолог объявляет, что игра завершена, поздравляет всех участников с благополучным спасением и предлагает обсудить итоги игры. Первым вопросом, на который психолог просит ответить всех участников по кругу, является следующий: «Удовлетворен ли ты лично результатами прошедшего обсуждения? Объясни почему».

Ответы участников сопровождаются рефлексией, цель которой - в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности.

Заключение:

Упражнение «Моя проблема в общении» Время: 15 минут

Цель: выявить проблемы, возникающие в общении и способы их предотвращения.

Вы пишите на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению. Далее следует рефлексия, что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Предложенная программа, несмотря на ее краткосрочность, позволяет решать ряд проблем, связанных с проблемами коммуникативной компетенции и культурой речи. В ходе прохождения двух частей занятия, она дает возможность участникам совершенствовать навыки межличностного общения, улучшая тем самым социально-психологический климат в коллективе.

Занятие 3.

Цель: развитие навыков саморефлексии, самопонимания и самокритики, выявление значимых личностных качеств.

Задачи:

повышение уверенности в себе;

развитие личностного самовыражения и позитивного мышления.

Общее время занятия: 100 минут.

План проведения занятия.

Введение. Время: 25 минут

Упражнение - игра "Комиссионный магазин" Время: 20 минут

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. Далее психолог предлагает группе высказать свои предложения, что такое «личностный рост»? Участникам занятия дается возможность высказаться по поставленному вопросу, основные мысли из предложенных мнений, записываются на маркерную доску.

Упражнение - игра "Комиссионный магазин"

Цель упражнения: - формирование навыков самоанализа, самопонимания и самокритики; - выявление значимых личностных качеств для совместной работы; - углубление знаний друг о друге через раскрытие качеств каждого участника.

Психолог предлагает поиграть в комиссионный магазин. Товары, которые принимает продавец - это человеческие качества, например: доброта, глупость, открытость. Участники записывают на карточку черты своего характера, как положительные, так и отрицательные. Затем предлагается совершить торг, в котором каждый из участников может избавиться от какого-то ненужного качества, или его части, и приобрести что-либо необходимое. Например, кому-то не хватает для эффективной жизни красноречия, и он может предложить за него какую-то часть своего спокойствия и уравновешенности. В процессе обмена личностными качествами, у каждого участника должна образоваться своеобразная гармония качеств характера.

Основная часть. Время: 45 минут.

Упражнение "Пессимист, Оптимист, Шут" Время: 25 минут.

Упражнение «Мои сильные стороны...» Время: 20 минут.

Упражнение "Пессимист, Оптимист, Шут"

Цель: создание целостного отношения человека к проблемной ситуации, получение опыта рассмотрения проблемы с разных точек зрения.

. Психолог предлагает каждому участнику описать на отдельных листках в нескольких предложениях ситуацию, вызывающую у него стрессовое состояние или сильные негативные эмоции, либо ситуацию, которую участник затрудняется принять. Написанная история не должна содержать никаких эмоциональных описаний, - только факты и действия.

. Далее участникам предлагается сдать свои листки с написанными историями психологу для последующей работы (возможна анонимность).

. Психолог зачитывает на группе все варианты стрессовых ситуаций, и группа выбирает 2-3 наиболее типичных, имеющих значимость для всех.

. Психолог предлагает группе разделиться на три подгруппы и раздает каждой подгруппе по одной истории. Задание для подгрупп следующее: надо наполнить каждую историю эмоциональным содержанием - пессимистичным (для 1-ой подгруппы), оптимистичным (для 2-ой подгруппы) и шутовским (для 3-ей подгруппы). То есть, досочинить предложенную историю и дополнить ее деталями, свойственными Пессимисту или Оптимисту, или Шуту.

. Далее от имени предложенных персонажей каждая группа зачитывает свою эмоциональную версию стрессовых событий.

. После того, как зачитаны все ситуации и высказаны все возможные варианты отношения к ним, психолог предлагает обсудить результаты игры и ту реальную помощь, которую получил для себя каждый участник.

По окончании задания подводятся итоги и обсуждаются впечатления.

Упражнение «Мои сильные стороны...»

Цель: развить уверенность в личностных характеристиках.

Инструкция: у каждого из вас есть сильные стороны, то, что вы цените, принимаете и любите в себе, что дает вам чувство внутренней свободы и уверенности в собственных силах, что помогает выстоять в трудную минуту. При формулировании сильных сторон не умаляйте свои достоинства. Вы можете также отметить те положительные качества, которые вам не свойственны, но вы бы хотела выработать их в себе. На составление списка вам дается 5 минут.

Затем сядем в большой круг, озвучим записи и комментарии к ним. Когда будете высказываться, говорите прямо, уверенно, без всяких «но ...», «если ...», «может быть...», «я не совсем уверен в том, что ...» и т.п. На выступление дается по 2 минуты. Даже если закончите свою речь раньше, оставшееся время принадлежит вам. Слушатели могут только уточнять детали или просить разъяснения, но не имеют права высказываться. Может быть, значительная часть отведенного времени пройдет в молчании. Вы не обязаны объяснять, почему считаете те или иные свои качества точкой опоры, сильной стороной. Достаточно того, что сами в этом уверены.

В конце упражнения следует провести коллективную дискуссию, обращая внимание на то общее, что было в высказываниях, и на те ощущения, которые каждый испытал во время упражнения.

Это упражнение направлено не только на определение собственных сильных сторон, но и на формирование привычки думать о себе положительно. При его выполнении необходимо следить за тем, чтобы участники избегали даже незначительных высказываний о своих недостатках, ошибках, слабостях. Любая попытка самокритики и самоосуждения должна пресекаться.

Заключение. Время: 30 минут

. Упражнение «… зато ты». Время: 25 минут

Цель упражнения - создание позитивной атмосферы в группе, формирование положительной самооценки у каждого участника.

Ход занятия. Каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нем один какой-то свой недостаток, затем передает свой лист другим участникам. Они пишут на его листе «… зато ты…» и далее какое-то положительное качество этого человека: все, что угодно (у тебя очень красивые глаза, ты лучше всех рассказываешь анекдоты).

В конце выполнения задания каждому участнику возвращается его лист, участники делятся своими впечатлениями и пожеланиями.

В заключении занятия, очень важно, чтобы участники провели рефлексию и каждый смог поделиться впечатлениями от прошедшего занятия.

Занятие 4

Цель занятии: поддержание и развитие профориентации трудовой деятельности, формирование адекватной самооценки в процессе профессионального становления.

Задачи:

помощь в карьерном и личностном определении;

повышение уверенности в своем профессиональном выборе;

развитие личностного самовыражения и позитивного мышления в трудовой деятельности.

Общее время занятия: 80 минут.

План проведения занятия.

Введение. Время: 25 минут

Упражнение - разминка "Самопрезентация" Время: 20 минут

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. В вводном процессе определяются основные критерии профессионального роста и обсуждаются пути становления специалиста. Далее психолог предлагает собравшейся группе дать свои определения профессиональному росту, после чего они записываются на маркерной доске. Далее психолог проводит черту между понятием личностный роста (разобранном на прошлом занятии) и профессиональный роста.

Упражнение - разминка "Самопрезентация"

Цель: включение адаптивных механизмов, отработка навыков проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.

) Психолог предлагает каждому из участников рассказать о себе и о значимых для него событиях с позиции того, что вызвало:

удивление,

интерес,

радость.

) Процедура идет по кругу и может включать оценку самопрезентации предшествующего участника по той же схеме «удивление-интерес-радость».

) По окончании процедуры можно обсудить в группе результаты самопрезентации (при необходимости).

2. Основная часть. Упражнение "Звездный час". Часть I, II. Время: 40 минут

Упражнение "Звездный час"

Цель игрового упражнения - помочь участникам лучше осознать основные личностные смыслы той или иной профессиональной деятельности для человека и соотнести эти смыслы со своим собственным представлением о счастье.

Часть I

1. Участники разбиваются на 4 группы по 5 человек (микрокоманды).

. В самом общем плане участники игры пытаются выделить и обсудить различные “радости” жизни и работы, наиболее характерные для представителей тех или иных профессиональных и социальных групп общества.

Возможны различные варианты проведения упражнения. Во-первых, можно рассмотреть “звездные часы” для типичных профессиональных стереотипов (для типичного ученого, типичного продавца, типичного таксиста...), а можно рассмотреть и стереотипы более широкого плана (типичного "нового русского”, типичной "шикарной женщины”, типичного “супермена”, типичного “пьяницы",. типичного “простого человека” и т.п.). После чего, определяются наиболее интересные для всех профессиональные (или социальные) стереотипы по числу игровых микрокоманд.

. Каждая группа берет для рассмотрения какой-то один стереотип. Необходимо примерно за 7-10 минут выделить 3-5 наиболее характерных для этого стереотипа радостей (ради чего представители данной профессии или социальной группы вообще живут, что для них самое главное в жизни...). Желательно, выписать все это на листочке и определить человека, который сумел бы кратко рассказать о том, к чему пришла микрогруппа.

. Далее по очереди представители микрогрупп выступают (зачитывают свои варианты профессионального счастья) и после каждого выступления организуется небольшое обсуждение. Кто-то задает уточняющие вопросы, кто-то высказывает свое мнение. Если окажется, что представления о счастье будут диаметрально противоположными, то удивляться этому не следует, но участникам, для обострения дискуссии все же можно предложить определить что-то наиболее характерное и, следовательно, менее противоречивое.

Часть II

1. Каждому игроку дается задание: “Придумать наиболее интересный для себя профессиональный или жизненный стереотип. На отдельном листочке в течение 5-7 минут написать название этого стереотипа и выписать 2-3 наиболее характерных счастливых мгновений из жизни этого стереотипа (это своеобразная разминка перед основным упражнением). Предлагается каждому представить себя на месте этого стереотипа с тем, чтобы в игровом ситуации рассказать кому-то о том, как у Него все прекрасно. т.е. похвастаться, какой Он молодец и как у Него все здорово...”. Важно подумать и о том, как (с помощью каких слов и типичных манер поведения) убедительнее представить загаданный стереотип.

. Далее выбираются два игрока-добровольца и разыгрывают небольшую сценку в течение 5-10 минут, в которой по очереди, а может даже и мешая друг другу (как в жизни), начинают хвастаться своей прекрасной жизнью и работой, но называя не саму работу, а наиболее характерные радости с этой работой связанные. В этом своеобразном соревновании необходимо сыграть более счастливого человека.

. После этого каждый пытается с двух попыток назвать (угадать) тот стереотип, который изображался его напарником, а дальше организуется небольшое общее обсуждение того, насколько достоверно удалось каждому изобразить свой загаданный стереотип. При этом важно учесть не только слова и факты, подтверждающие “счастье” да иного стереотипа, но и саму манеру разговора, интонации и прочие характерные для разных стереотипов проявления.

Представляется, что разыгрывание и обсуждение (попытка понять) профессиональные различные и жизненные стереотипы являются очень важной частью работы во время занятия «личностного роста». Ведь во многих случаях психолог, да и сами участники занятия реально выходят не столько на проблемы собственной профориентации (помощи в выборе конкретной профессии, места учебы или работы), сколько на проблемы нахождения смысла своей жизни, связанного с той или иной деятельностью.

Заключение. Время: 15 минут

. Упражнение «Я желаю себе…»

Цель: формирование положительного Я - образа у каждого участника, преодоления психологических барьеров и развитие целепологания в профессиональном и личностном росте.

Участники занятия встают в круг. Психолог присоединяется к ним.

Мы закончили занятие. Надеюсь, что он был полезен для вас, и вы разглядели в себе какие-нибудь точки роста. Предлагаю вам упражнение, которое поможет вам закрепить эти открытия.

Инструкция: у меня в руках мяч. Мы будем передавать его друг другу. Тот, у кого он, оказывается, громко произносит свое имя и говорит: «Я желаю себе в профессиональном плане…» и произносит, то, что он желает себе. Это довольно важный момент в занятии и психолог просит поддерживать стремление наших коллег аплодисментами.

В завершении занятия, психолог предлагает участникам подвести итог полученным знаниям, а так же обсудить свое мнение и впечатления, полученные в процессе занятия.

Занятие 5

Цель занятия: развитие рефлексивной и интеллектуальной гибкости.

Задачи:

Знакомство с сутью процесса рефлексии;

Формирование навыков самопознания;

Развитие творческого мышления;

Общее время занятия: 170 минут

План проведения занятия:

В начале занятия, психолог поясняет участникам группы основную цель и регламент занятия. Обсуждаются основные правила групповой работы: правило активности, правило контроля времени, правило организованной коммуникации, правило чуткости к себе и окружающим, правило закрытости информации и дисциплины. Проясняются ожидания участников группы. Далее психолог предлагает группе обсудить понятие «рефлексии, что это такое и как это понятие связано с нашей деятельностью и конкурентоспособностью. После дискуссии, все основные моменты обсуждения записываются на маркерную доску.

Введение. Время: 20 минут.

Упражнение «Автопортрет». Время: 15 минут.

Цель: формирование умений распознавания незнакомой личности, - развитие навыков описания других людей по различным признакам.

Инструкция: представьте себе, что вам предстоит встреча с незнакомым человеком и нужно, чтобы он узнал вас. Опишите себя. Найдите такие признаки, которые выделяют вас из толпы. Опишите свой внешний вид, походку, манеру говорить, одеваться; может быть вам присущи обращающие на себя внимание жесты.

Работа происходит в парах. В процессе выступления одного из партнеров другой может задавать уточняющие вопросы, для того, чтобы "автопортрет" был более полным. По окончанию задания участники садятся в круг и делятся впечатлениями.

Основная часть. Время: 105 минут

Упражнение «Без маски». Время: 10 минут

Цель: снятие эмоциональной и поведенческой закрепощенности; - формирование навыков искренних высказываний для анализа сущности "я".

Инструкция: каждому участнику дается карточка с написанной фразой, не имеющей окончания. Без всякой предварительной подготовки он должен продолжить и завершить фразу. Высказывание должно быть искренним. Если остальные члены группы почувствуют фальшь, участнику придется брать еще одну карточку. Примерное содержание карточек: "Особенно мне нравится, когда люди, окружающие меня..."

"Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это ..."

"Иногда люди не понимают меня, потому что я ..."

"Верю, что я ..."

"Мне бывает стыдно, когда я ..."

"Особенно меня раздражает, что я ..." и т.п."

Упражнение: «Что, Откуда, Как» Время: 30 минут.

Цель: легкая «интеллектуальная разминка», активизирующая беглость мышления участников, стимулирующая их к выдвижению необычных идей и ассоциаций.

Инструкция: участникам, сидящим в кругу, демонстрируется какой-либо необычный предмет, назначение которого не вполне понятно (можно использовать даже не сам предмет, а его фотографию) . Каждый из участников по порядку должен быстро ответить на три вопроса:

Что это?

Откуда это взялось?

Как это можно использовать?

При этом повторяться не разрешается, каждый участник должен придумывать новые ответы на каждый из этих вопросов.

Самый простой способ добыть реквизит для этого упражнения - брать не предметы целиком (их назначение, как правило, более или менее ясно) , а обломки чего-либо - такие, чтобы по ним сложно было понять, откуда они взялись.

Упражнение: «Карусель». Время: 20 минут

Цель: формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты; - развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком.

Инструкция: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече.

Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним.

Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.

После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече.

на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем психолог дает сигнал, и участники занятия сдвигаются к следующему участнику.

Упражнение: «Три имени». Время: 10 минут.

Цель: развитие саморефлексии; - формирование установки на самопознание.

Инструкция: каждому участнику выдается по три карточки. На карточках нужно написать три варианта своего имени (например, как вас называют родственники, сослуживцы и близкие друзья). Затем каждый член группы представляется, используя эти имена и описывая ту сторону своего характера, которая соответствует этому имени, а может быть послужила причиной возникновения этого имени.

Игра «К счастью... К сожалению...» Время: 20 минут.

Цель: развитие воображения и творческих способностей.

Инструкция: вам предстоит сочинить рассказ. Каждое придуманное Вами предложение, обязательно должно начинаться словами «К счастью» или «К сожалению» (попеременно). Длина истории не установлена, вы можете ее закончить в любой момент.

Возможные варианты:

Вы затерялись на необитаемом острове.

Одиссей попадает на Красную площадь.

Вася и Маша открывают магазин игрушек.

Мальчик влюбился в девочку.

Двое родителей спорят из-за подарков сыну (дочери) на день рождения.

Упражнение: «Самый-самый». Время: 15 минут.

Цель: углубление процессов самораскрытия, получение позитивной обратной связи для укрепления самооценки и актуализации личностных ресурсов, познание себя при помощи группы.

Инструкция: каждый человек - уникальная личность. В чем-то он совершенно неподражаем и вне всякой конкуренции. Но именно из-за того, что не все это видят, человек может быть неудовлетворен тем, как окружающие к нему относятся. Давайте же исправим это. Пусть внутри каждой команды участники расскажут о своих достоинствах, которыми они могут соперничать с другими. Итак, задумайтесь и все по очереди внутри команды расскажите о своих достоинствах и подтвердите их фактами. На подготовку отводится одна минута. А теперь просим вас рассказать о своих достоинствах с подтверждающими это фактами. Пожалуйста. Заканчиваем. Давайте теперь подведем итоги и внутри каждой команды выделим «самого-самого» по тем показателям, которые здесь обсуждались. Например, самый-самый высокий, самый-самый веселый, самый-самый находчивый и т. д. Просим вас. Заканчиваем. Теперь нам остается определить «самого-самого» из всех команд. Давайте организуем конкурсы «самых-самых». Например, самых веселых или находчивых из числа присутствующих во всем зале. На подготовку и организацию конкурса отводится одна минута. В заключение поаплодируем «самым-самым».

Заключение. Время: 40 минут

Упражнение «Творческая жизнь» Время: 15 минут

Цель: обобщить представление частников о своих творческих способностях и найти свое творческое начало.

Материалы: бумага, ручки.

Инструкция: Участники объединяются в группки по 5-6 человек, получают задание: Сформировать перечень рекомендаций, которые позволят «сделать более творческой собственную жизнь», и записать их. Формируемые рекомендации должны быть реально воплотимы в жизнь всеми участниками или хотя бы большинством из них (т.е не подразумевать наличие каких-либо редко встречающихся способностей, слишком крупных материальных затрат и т.п).

Обсуждение в группе разобрать все варианты.

Пример:

Регулярно выполнять физические упражнения;

Овладеть техникой медитации и релаксации.

Ведите дневник, пишите рассказы, стихи, песни записывайте умные мысли.

Расширяйте кругозор своих интересов и др.

Процедура "Рефлексия "Здесь и теперь". Время: 20 минут

Цель: знакомство с сутью процесса рефлексии. Обработка навыка рефлексии.

Примечание: Процедура 3 - одна из тех, которые желательно использовать в начале и в конце каждой встречи.

Инструкция:

. Психолог предлагает каждому участнику выразить свое представление о происходящем с ним и с группой. Делать это можно в любой форме - вербально, невербально, рисунком на листе бумаги и др.

. Каждый из участников группы по семибальной шкале оценивает степень своей собственной усталости, активности и интереса к происходящему.

. После того, как эта процедура проделана, психолог дает основные понятия рефлексивной работы.

Данное упражнение является логическим завершением данного занятия, направленного на развитие рефлексии, интеллектуальной и поведенческой гибкости.

В заключение работы группы участникам предлагается ответить на вопросы анкеты.

Анкета оценки эффективности группы

Какое влияние на вашу жизнь оказала работа в группе?

Какие основные моменты работы группы можете назвать?

Что конкретно узнали о себе в группе:

а) об образе своей жизни?

б) о своих основных жизненных установках?

в) о своих отношениях с другими?

Какие изменения в своей жизни хотя бы частично связываете с участием в группе?

С какими проблемами столкнулись, когда пытались применить в жизни решения, найденные в группе?

Какие вопросы задаете себе после окончания работы группы?

Какое влияние оказало ваше участие в группе на близких и значимых для вас людей?

Что хотели бы сказать о психологе группы и его стиле работы?

Что в поведении психолога помогало вам лучше понять себя и искать решение своих проблем?

Что в поведении психолога мешало вам добиваться своих целей в группе?

Какие отрицательные последствия вы связываете с участием в группе?

Какой фразой смогли бы высказать то, что значит для вас группа?

Завершая тренинговую программу «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия», подводим основные итоги по результатам полученных знаний, умений и навыков в области профессионально - личностной компетентности, проводится обобщающая рефлексия, дающая всем участникам группы возможность высказаться, выразить собственные чувства и сформулировать личные задачи на ближайшую перспективу развития.