Взаимосвязь выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера

Содержание

Введение

Глава I. Теоретические основы изучения взаимосвязи выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера

.1 Конфликт как социально-психологический феномен: сущность, виды, причины

.2 Стратегии конфликтного взаимодействия

.3 Акцентуации характера: понятие, типологии

.4 Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликте

Выводы по главе I

Глава II. Эмпирическое исследование взаимосвязи выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера

.1 Программа исследования. Описание хода исследования

.2 Анализ результатов и интерпретация результатов исследования

.3 Статистический анализ результатов

.4 Разработка рекомендаций по разрешению конфликтов для сотрудников ООО «СнабСтрой»

Выводы по главе II

Заключение

Библиография

Приложение 1

Приложение 2

Введение

Актуальность исследования. Потребность общения и построения взаимоотношений с другими людьми - естественная потребность для каждого индивида, что делает проблему межличностного взаимодействия востребованной темой для теоретических и практических исследований.

Межличностное взаимодействие является своеобразным связующим звеном трех видов совместной деятельности: игры, учения, труда. Именно через них и благодаря им деятельность человека предстает такой разнообразной и развивающей. В зависимости от преобладающей ориентации взаимодействия (на игру, на учение, на труд) каждый индивид корректирует свое поведение.

Формирование межличностного взаимодействия связано с рядом проблем. Одна из причин заключается в определении условий и личностных качеств, делающих одного человека популярнее другого. Выявление факторов, определяющих популярность-непопулярность личности в коллективе, дает возможность прогнозировать характер развития межличностных отношений. Важной в этом плане является информация о том, кто в коллективе отвергается, какие качества личности определяют этот эффект отношений, что можно сделать для снятия негативных установок членов коллектива.

Одним из факторов, обеспечивающих популярность того или иного индивида для социальных взаимодействий, является выбор им стратегии поведения. Стратегия поведения индивида в ситуации взаимодействия определяется той мерой, в которой он хочет удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Таким образом, в ситуациях взаимодействия люди ведут себя по-разному, поэтому возникают закономерные вопросы о причинах выбора человеком той или иной стратегии поведения, о тех личностных характеристиках, что оказывают влияние на поведение в той или иной ситуации.

Данные вопросы обуславливают остроту проблемы выбора стратегии поведения в различных ситуациях взаимодействия. Кроме того, именно знание особенностей основных типов поведения, их преимуществ и ограничений важно для профилактики конфликтов и эффективного управления людьми в целом.

Степень изученности проблемы. Конфликт как социально-психологический феномен, его сущность, структура и типология изучалась в трудах А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, Н.В. Гришиной, В.П. Ратникова, Н.И. Леонова, Е.А. Родионовой и пр.

Изучением понятия и типологии акцентуаций характера занимались такие специалисты как К. Леонгард, А.Е. Личко, П.Б. Ганнушкин, В.И. Моросанова и пр.

Объект исследования: ситуации социального взаимодействия людей.

Предмет исследования: стратегии поведения людей в различных ситуациях взаимодействия.

Цель исследования: выявить взаимосвязь выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера.

Для реализации поставленной цели и доказательства истинности выдвинутой гипотезы исследования необходимо решить следующий комплекс задач:

1. Изучить конфликт как социально-психологический феномен: его сущность, виды, причины возникновения.

2. Дать характеристику стратегиям конфликтного взаимодействия.

. Рассмотреть понятие и типологию акцентуаций характера.

. Изучить влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликте.

. Разработать рекомендации по разрешению конфликтов для сотрудников ООО «СнабСтрой».

Выборка испытуемых: в качестве испытуемых выступили 30 офисных сотрудников ООО «СнабСтрой».

Методы исследования:

. теоретические: анализ литературы по проблеме исследования, обобщение, сравнение;

. эмпирические методы исследования: тестирование, качественная и количественная обработка эмпирических данных;

. методы математико-статистической обработки эмпирических данных.

Методики исследования:

. Тест К. Леонгарда - Г. Шмишека (основная цель - определить акцентуирование характеров испытуемых офисных сотрудников).

. Тест описания поведения К. Томаса (основная цель - определить характерное поведение испытуемых офисных сотрудников в ситуации конфликта).

. Тест фрустрационных реакций Розенцвейга (основная цель - определить характерные направленность и тип реакции в фрустрационной ситуации испытуемых офисных сотрудников).

Структура работы. Данная работа имеет следующую структуру. Она содержит введение, две главы, заключение и список литературы. Введение состоит из обоснования актуальности работы, представления объекта и предмета, цели и задач, методов исследования. Основная часть представлена двумя главами. Заключение подводит основные итоги изучения проблемы. Список использованной литературы состоит из библиографического описания 40 использованных в работе источников. Также работа содержит 2 приложения.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования результатов исследования организационными психологами и менеджерами по работе с персоналом в организациях с целью организации профилактики конфликтности сотрудников. Результаты проведенного исследования могут также послужить материалами для подготовки к семинарским и практическим занятиям в процессе обучения. Кроме того, результаты исследования могут быть полезны для преодоления межличностной конфликтности в организациях.

Глава I. Теоретические основы изучения взаимосвязи выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера

## 1.1 Конфликт как социально-психологический феномен: сущность, виды, причины

конфликт личность поведение психологический

Генезис трансформации взглядов на вопрос конфликта позволяет говорить о том, что изучением конфликтов изначально занималась философия, а в XIX и XX вв. он стал предметом исследования социологии, а на современном этапе - предметом целого ряда научных дисциплин, включая и конфликтологию. При этом следует разграничивать область конфликтогенности в коммерческих структурах, изучение которой происходит в рамках таких научных дисциплин как «Теория организаций», «Теория управления», «Менеджмент» и пр. И социально-политическую сферу, в которой процессы зарождения, протекания и разрешения конфликтов носят свою специфику, и изучаются, как правило, науками социологическими и политическими (в частности, «Социологией конфликта») [1].

Важно отметить, что в конфликтологии организаций существует термин «организационные конфликты», под которой обычно имеют в виду не всякий конфликт, происходящий в рамках организации, а такой, который вызван какими-либо специфическими ее свойствами, структурными особенностями, взаимодействием с другими организациями.

В литературе посвященной конфликту его содержание и сущность понимается по-разному. В западной науке широко распространено определение, которое было предложено известным американским теоретиком Л. Козером. Он под конфликтом подразумевает борьбу за ценности и притязания на власть и ресурсы и определенный статус, в рамках которой целями противников выступает нейтрализация, нанесение ущерба, либо устранение оппонента [19].

А.Г. Здравомыслов считает, что конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Идентичные точки зрения на предмет конфликта высказывают и другие российские ученые. В частности, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов определяют социальный конфликт как наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу [1].

Согласно А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову [1] конфликт как процесс представлен 3 основными стадиями развития: от первой - латентной (скрытой) стадии (предконфликтной ситуации) - конфликт переходит во вторую стадию - стадию открытого конфликта (активная стадия), из которой переходит в третью стадию - стадия завершения (разрешения) конфликта.

На рисунке 1 представлена схема развития конфликта, предложенная А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловом [1].



Рис. 1. Схема развития конфликта

В таблице 1 представлены этапы конфликта и содержание деятельности по его урегулированию [32].

Таблица 1

Этапы конфликта и содержание деятельности по его урегулированию

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Этап конфликта | Содержание управления (вид деятельности) |
| 1 | Возникновение и развитие конфликтной ситуации | Прогнозирование Предупреждение (стимулирование) |
| 2 | Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия | Предупреждение (стимулирование) |
| 3 | Начало открытого конфликтного взаимодействия | Регулирование |
| 4 | Развитие открытого конфликта | Регулирование |
| 5 | Разрешение конфликта | Разрешение |

Н.Н. Тренев также выделяет три стадии развитии конфликта. Он использует для их обозначения термины - конструктивная стадия, стадия игнорирования и деструктивная стадия, сущность и содержание их совпадает с приведенными нами выше этапами, которые являются общепризнанными в научной литературе.

Стадия завершения конфликта может закончиться его полной ликвидацией, переходом конфликта в латентную (скрытую) форму, трансформацией конфликта в другой конфликт, или же временным прекращением конфликтного взаимодействия - угасанием конфликта.

Говоря о самом процессе управления конфликтом необходимо отметить, что здесь различают два противостоящих друг другу процесса завершения конфликтной ситуации - ее урегулирование и разрешение.

Если в результате урегулирования достигаемого за счет принуждения одной из сторон действовать вопреки собственным интересам или жертвовать какой-то их частью, в результате чего может быть только или частичный проигрыш каждой из сторон, или частичный выигрыш их обеих. То подлинным завершением конфликта может быть только его разрешение, которое достигается в процессе обоюдного анализа противниками истоков и содержания их спора [40, c. 48-54].

Важным элементом управления конфликтами является институт посредничества, заключающийся в привлечение третьей стороны для их урегулирования, и больше известный в конфликтологии как «медиаторство» (в дагестанской традиции - институт «маслаата»). Медиаторами могут быть авторитетные граждане, религиозные общины одной или нескольких конфессий, общественные и другие организации, государственные органы, признанные обеими сторонами конфликта [13, c. 7-15].

Итак, в самом общем виде конфликт можно определить как многомерное полифункциональное, природное, социально-психологическое, психологическое явление.

конфликт личность поведение психологический

## 1.2 Стратегии конфликтного взаимодействия

В качестве основных методов (техники) урегулирования конфликтов, или как их еще называют стратегий конфликтного поведения, Н.В. Гришиной [11] выделяются:

. Сотрудничество (консенсус), которое считается наиболее эффективным и предпочтительным способом разрешения конфликта, предполагающий процесс совместного и взаимовыгодного поиска путей выхода из проблемы. Д.А. Бакуменко отмечает, что данный метод считается самым привлекательным в арсенале управления конфликтами, однако, он является и самым сложно достижимым, в силу специфики и сложности форм социального взаимодействия различных субъектов организационной структуры, ограниченности материальных и финансовых ресурсов, полного разногласия и/или совпадения интересов, потребностей, мотивов, ценностей, притязаний, ожиданий, ролей и прав [3, c. 15-21].

. Компромисс - предполагает тактику взаимных уступок конфликтующих сторон. Является наиболее распространенной тактикой урегулирования конфликтов в организациях, в условиях невозможности полного устранения возникающих между субъектами конфликтного взаимодействия противоречий. Привлекательность его состоит в том, что обе конфликтующие стороны по окончанию самого конфликта в глазах друг друга находятся, как бы, в равных положениях, т.е. в результате уступок обе стороны или одинаково проиграли или же одинаково выиграли. А.Г. Большаков и М.Ю. Несмелова считают, что результатом компромисса является отсутствие откровенно проигравшей стороны и явного победителя. Таким образом, формирование субъективного ощущения торжества социальной справедливости (хотя бы даже и иллюзорной) у конфликтующих сторон, выступает мощным рычагом управленческого воздействия на конфликт, могущий дать положительный эффект в их разрешении [39, c. 57-75].

. Принуждение - у Г. Гагаринской и О. Калмыковой [9, с. 30] - настойчивость, соперничество, противоборство, силовое давление. Суть его заключается в стремлении одной из противодействующих сторон (иногда, и обеих) навязать другой (друг другу) только свое видение решение проблемы, отвечающее лишь его собственным интересам. Выбирающие данную стратегию конфликтного поведения, зачастую, используют все методы, в том числе силовое воздействие и авторитарные решения (в случаях вертикальных конфликтов), для победы в борьбе. Тем самым, игнорируя фундаментальное положение о том, что цель не оправдывает потраченные на него средства. В общем, «подход характеризуется конкуренцией и отношением «победитель» - «проигравший».

Важно отметить, что этот способ урегулирования конфликтов в условиях и нежелательности использования в более или менее стабильной обстановке, может выступить единственно приемлемым методом завершения конфликта в кризисной (агрессивной) ситуации, при необходимости срочного разрешения противоборства, которая несет угрозу самому существованию и функционированию организации.

. Уклонение (уход, избегание), характеризуется стремлением одной из сторон уйти (уклониться) от конфликтного взаимодействия, что может быть обусловлено следующими причинами: в силу недостаточной ценности для субъекта предмета противоречий и отказа от борьбы за него; стремление уменьшить число потерь, количество которых может значительно возрасти при вступлении в конфликт; осознание невозможности собственного выигрыша, которое «определяется неуверенностью человека в собственной победе»; отсутствие мотивации для разрешения возникших противоречий.

. Приспособление (бездействие, уступчивость, сглаживание); в наиболее общем виде, его можно представить как «капитуляцию» одной из конфликтующей сторон от противоборства, вследствие, или ее «проигрыша», или же отказа от собственных притязаний и интересов (жертвование ими), в условиях, когда большей ценностью для субъекта является не само обладание объектом, из-за чего произошел сам конфликт, а сохранение «дружеских» отношений с конфликтующей стороной. Также, данный метод оправдан в условиях полной неопределенности, когда невозможно просчитать варианты развития событий. Последствия применения этого метода непредсказуемы, хотя они могут обернуться и выгодными для администрации или социально группы событиями [8, c. 73-79].

В качестве конфликта может выступать и фрустрационная ситуация.

Умение индивида преодолевать воздействие отрицательных факторов - это одно из основополагающих условий актуализации и реализации потенциала его личности. Поэтому особо важным становится вопрос фрустрации и определения условий ее преодоления.

«Фрустрация» (лат. frustration), в переводе с латинского, - это тщетная попытка, неудача, обман. С точки зрения психологии под фрустрацией понимается:

акт по блокированию поведения, который ориентирован на достижение фрустрационной ситуации (т.е. значимой ситуации);

эмоциональное состояние, которое возникает как результат неудачи, отсутствия удовлетворения какой-либо важной потребности, обвинений со стороны [37, c. 553-560].

В многочисленных исследованиях фрустрация характеризуется как негативное психическое состояние. Как отмечает Н.Д. Левитов, фрустрация представляет собой сложное эмоционально-мотивационное состояние, выражающееся в дезорганизации сознания, деятельности и общения, возникающее в результате продолжительного блокирования целенаправленного поведения объективно непреодолимыми или субъективно так представляемыми трудностями. Ф.Е. Василюк относит фрустрацию к экстремальным жизненным ситуациям, наряду со стрессом, конфликтом и кризисом, считая, что если возникает фрустрация, то есть невозможность удовлетворить эту потребность, то вся жизнь оказывается под угрозой, значит, подобная ситуация равносильна кризису.

Отрицательными проявлениями фрустрации выступают:

зависть и ревность (А.И. Плотичер);

ярость и враждебность (Т.Г. Румянцева);

чувства безразличия, вины и тревоги, апатия и утрата интереса (В.М. Астапов);

беспокойство и напряжение (А.В. Махнач, Ю.В. Бушов);

агрессия, реакция избегания, депрессия, регрессия (Н.Д. Левитов);

психосоматические реакции (А. Бандура) [29, c. 436-438].

К негативным реакциям на фрустрацию М.-А. Роббер, Ф. Тильман причисляют агрессивное поведение, приобретающее форму экстрапунитивных (агрессия ориентирована на посторонних людей и предметы) и интрапунитивных (чувство вины, угрызения совести, стыд) реакций, кроме того к ним также относятся такие отрицательные реакции, как фиксация, регрессия, бегство, а так же подавление.

Фрустрации выполняют и позитивную роль в жизни человека. Н.Д. Левитов отмечает, что «человек растет и развивается тогда, когда учится преодолевать фрустрации, мобилизуя врожденные ресурсы на управление окружающей средой с целью удовлетворения своих потребностей» [134, с. 22].

Умеренное переживание фрустрации гарантирует сосредоточение внимания человека на проблемном вопросе и путях его решения. Например, М.-А. Роббер, Ф. Тильман к позитивным реакциям на фрустрацию причисляют:

компенсирующие действия;

обход препятствия;

преодоление препятствия;

проявление изобретательности;

отказ от намеченной цели (в случае необходимости) [15, c. 412-416].

Кроме того отмечается, что в отдельных случаях фрустратор не вызывает фрустрации. Данное явление получило название фрустрационной толерантности, под которой понимается выносливость, терпеливость, отсутствие угнетающих переживаний и острых реакций. Толерантность базируется на способности индивида адекватно оценивать фрустрационную ситуацию и предвидеть выход из неё. Толерантность по отношению барьеров необходима и целесообразна.

Речь идёт не о том, чтобы «стерпеть» эти барьеры, а о том, чтобы признавать всю их необходимость и полезность, считать их для себя благом, и переживать фрустрацию скорее тогда, когда эти барьеры недостаточны. В этом случае фрустрационная толерантность выступает как значимое качество личности.

И все же в литературе особое место принадлежит деструктивным проявлениям фрустрации, их разрешению, а так же преодолению. Например, согласно психоаналитическому подходу (З. Фрейд), осуществление процесса преодоления фрустрации происходит путем доведения до сознания невротика настоящих глубинных причин симптома, который вызван фрустрированными сексуальными импульсами, который он переживает, и вызванной этим психологической разрядкой. Во время сеансов психоанализа сила фрустрированной потребности снижается, а поведение индивида делается более адаптивным.

В рамках бихевиористского подхода (Р. Бэрон, Д. Ричардсон) в психокоррекционной и психоразвивающей работе с людьми, склонными к агрессивному поведению в ситуации фрустрации, предлагается и используется обучение различным социальным умениям. В качестве конкретных процедур тренинга социальных умений выступают следующие: моделирование/демонстрация примеров адекватного поведения (викарное научение), ролевые игры (выработка умений), установление обратной связи через поощрение/вознаграждение за желательное и адекватное социальное поведение; перенесение навыков из учебной ситуации в реальную жизненную обстановку.

С точки зрения гештальттерапии (Ф. Перлз и пр.), как и в психоанализе, особое внимание отводится пониманию клиентом своих фрустраций и ликвидации невротических механизмов, которые их обусловливают (проекция, интроекция, слияние и пр.). С этой целью используется организация условий, направленных на повторное переживание фрустрирующих ситуаций, что открывает перед клиентом доступ к ресурсам, которыми он располагает [22, c. 134-140].

В логотерапии В. Франкла особое внимание уделяется экзистенциальной фрустрации, возникающей, когда у человека фрустрировано стремление к смыслу. Апатия и скука - главные характеристики экзистенциальной фрустрации. Сама по себе она не является патологической, но играет большую роль в развитии ноогенных неврозов. В работе с клиентами, находящимися в состоянии экзистенциального вакуума, В. Франкл прибегает к следующим методам:

гуманные отношения с логотерапевтом;

внимательное отношение к признакам экзистенциального вакуума;

углубление экзистенциального осознания;

фокусирование на поисках смысла [35, c. 116-117].

Одним из базовых положений рационально-эмоциональной поведенческой теории, предложенной А. Эллис, выступает утверждение о том, что у индивидов в одно и то же время могут иметься убеждения, как иррациональные, так и рациональные. Последние ассоциированы со здоровыми отрицательными эмоциями (огорчение, грусть, озабоченность, сожаление, раздражение). В то время как иррациональные - с нездоровыми отрицательными эмоциями (стыд/смущение, вина, депрессия, тревога, гнев). Воздействие на иррациональные взгляды и выработка рациональных взглядов - это сущность рационально-эмоциональной поведенческой терапии, направленной на преодоление фрустрации. Так как фрустрация (как психическое состояние) взаимосвязана с процессом преодоления сложностей (т.е. фрустрирующих ситуаций), нужно также принимать во внимание применяемые при этом стратегии.

В настоящее время не существует общепризнанной классификации типов преодоления. В частности, С. Хобфолл предложил многоосевую модель «поведения преодоления», которая имеет две основные оси: «просоциальная-асоциальная», «активная-пассивная» и одну дополнительную ось: «прямая-непрямая». С.С. Гончарова выделяет адаптивные стратегии преодоления (поиск поддержки, повышение самооценки, анализ проблемы) и дезадаптивные стратегии (самообвинение, поиск виновных).

Кроме того принято проводить различие между продуктивным и непродуктивным копингом. Продуктивный копинг, как правило, содержит в себе позитивные последствия:

душевный подъем;

снижение уровня напряжения и дискомфорта;

разрешение проблемы и трудной ситуации;

радость преодоления [21, c. 422-431].

Непродуктивный копинг взаимосвязан с превалированием эмоциональных реакций на ситуацию, так называемым «застреванием» на них и имеет проявления в виде:

самообвинения;

погружения в переживания;

обвинения друг друга [21, c. 422-431].

Проведенный нами анализ понимания сущности фрустрации, особенностей фрустраторов, поведенческих реакций, эмоциональных реакций и стратегий преодоления позволил разработать схему анализа поведения личности в ситуации фрустрации, которое, на наш взгляд, может быть конструктивным и деструктивным.

Конструктивное преодоление фрустрации можно охарактеризовать:

здоровыми отрицательными эмоциями (огорчение, грусть, озабоченность, раздражение, сожаление), энергетически гарантирующими преодолевающее поведение;

позитивными поведенческими реакциями на фрустратор (обход препятствия; преодоление препятствия; отказ, в случае обоснованной необходимости, от намеченной цели; компенсирующие действия);

адаптивными (анализ проблемы, повышение самооценки, поиск поддержки), активными (ассертивные действия), просоциальными (поиск социальной поддержки, вступление в социальный контакт), манипулятивные действия (т.е. непрямыми стратегиями преодоления) [15, c. 412-416].

В свою очередь, деструктивное преодоление фрустрации можно охарактеризовать:

нездоровыми отрицательными эмоциями (стыд/смущение, вина, тревога, депрессия, гнев);

негативными агрессивными реакциями на фрустратор (интрапунитивной либо экстрапунитивной), либо негативными неагрессивными реакциями (регресс, фиксация, бегство, подавление);

дезадаптивными (поиск виновных, самообвинение), пассивными (избегание, осторожные действия), асоциальными (агрессивные действия, асоциальные действия) стратегиями преодоления [6, c. 432-436].

Данную схему можно использовать для обеспечения рефлексии своего поведения во время фрустрационной ситуации, а также с целью анализа поведения других индивидов. В результате анализа можно определить, нужна ли индивиду психоразвивающая и коррекционная работа.

Итак, под понятием фрустрация понимается расстройство планов, уничтожение замыслов, т.е. некая травмирующая ситуация, при которой терпится неудача. Фрустрация - это состояние, которое возникает при невозможности достичь поставленную цель и в полной мере реализовать мотив. Фрустрация должна рассматриваться в контексте более широкой проблемы: выносливости по отношению к жизненным трудностям и реакций на эти трудности, которые могут быть вполне преодолимыми и непреодолимыми. Явление фрустрации наиболее изучено в отношении к барьерам деятельности.

## 1.3 Акцентуации характера: понятие, типологии

Термин «акцентуация характера» был введен в науку немецким психиатром Карлом Леонгардом в 1968 г. К. Леонгард понимал акцентуацию характера как чрезмерно усиленную черту личности человека. Последующее развитие теория акцентуации К. Леонгарда получила благодаря советскому психиатру А.Е. Личко, который разработал типологию акцентуаций характера.

Акцентуация - чрезмерная выраженность отдельных черт характера. То есть, черты характера, которые вследствие своей интенсивности уже вышли за пределы нормы, но еще не достигли уровня патологии. Акцентуации, как правило, проявляются в подростковом возрасте и сглаживаются по мере взросления. В детском возрасте, возможно, говорить только о предрасположенности к какому-либо виду акцентуации. При каждом типе акцентуации имеются свои, свойственные только данному типу, «слабые места» [7, c. 39-46].

Наибольшую известность получила классификация акцентуаций характера, разработанная А.Е. Личко на базе классификаций психопатий П.Б. Ганнушкина. Согласно классификации А.Е. Личко выделяют следующие типы акцентуаций характера: гипертимический, шизоидный, ригидный, сензитивный, педантичный, астеноневротический, циклотимический, истероидный, неустойчивый, дистимический, аффективно-экзальтированный [26, с. 30].

Рассмотрим подробнее различные типы акцентуаций характера.

Характерологические проявления гипертимического типа. В детстве склонны к озорству, шалостям. Внимание неустойчивое. В школе учатся неровно. В подростковом возрасте склонны к группированию. В группе занимают позицию лидера. Но часто меняют группы вместе с увлечениями. Слабое место - дисциплина. Асоциальны, так как любят риск и удовольствия. Как правило, нет близких друзей, но много приятелей. Более раннее сексуальное созревание по сравнению с другими типами. Много сексуальных связей, но они не прочные. В случае дезадаптации легко подстраиваются, если вовремя обращают внимание. Приятны в общении. Низкая предрасположенность к психическим заболеваниям.

Характерологические проявления шизоидного типа. Как правило, отличаются высоким интеллектом. Никогда не бывает нарушения сознания. Спокойны, скрытны. Эстеты. Легкоранимы, но по отношению к другим отличаются черствостью. Предпочитают индивидуальные занятия. В детстве любят играть одни, групповые игры «не понимают» В подростковом возрасте черты заостряются. Отличаются большой скрытностью, но могут малознакомому человеку рассказать о себе практически все, если знают, что никогда больше его не увидят. Став взрослыми, могут достигать больших социальных высот, если найдут более практичного в земных делах покровителя.

Характерологические проявления застревающего, ригидного типа. Основная черта данного типа акцентуации - чрезмерная стойкость душевного волнения, страсти в сочетании со склонностью к формированию сверхценных идей. В подростковом возрасте повышаются характерные для них с детства подозрительность, обидчивость, стойкость к отрицательным переживаниям. Когда достигают взрослости, неприятие чужого мнения и, как следствие, конфликтность могут несколько сглаживаться, но стремление к доминированию над другими остается на всю жизнь. Аккуратны, целеустремленны, самолюбивы, прилагают значительные волевые усилия в достижении поставленных целей, стремятся к авторитету и власти [25, c. 236-245].

Характерологические проявления сензитивного типа. С детства проявляют пугливость, боязливость, особенно боятся некоторых животных. Чрезмерно привязаны к близким. Любят компанию, но боязнь быть обиженным толкает их на дружбу с младшими. В подростковом возрасте проявляют высокое чувство ответственности, требовательности к себе. В морально-этическом плане рано становятся зрелыми личностями. Не склонны к группированию. Реакции эмансипации проявляются во внешней браваде, «жестах» (чаще в отношениях близкого круга) Взрослые: склонны к неврастении, поскольку ставят себе очень высокую планку, которая часто превышает их реальные возможности.

Характерологические проявления педантичного типа. С детства им свойственны инертность психических процессов, негибкость мышления и поведения. В подростковом возрасте предъявляют высокие требования к себе и окружающим, к качеству работы, способности держать слово. Часто страдают под бременем ответственности. Всегда сомневаются, мнительны, подозрительны, озабочены собственным здоровьем. Обычно неразговорчивы, тихи, легко смущаются и краснеют, долго переживают неудачу. Уважают логику, рационализм, систематизацию в ущерб интуиции, чувствам. Любят анализировать свои мысли, чувства и поступки, что порой приводит к неадекватному восприятию реальности, мешает устанавливать теплые отношения с противоположным полом. Склонны к ипохондрии (чрезмерному вниманию к своему здоровью, страху перед неизлечимыми болезнями). Характерно подчинение нормам, требованиям, боязнь нового, моралисты, трудно меняют свои привязанности. Со сменой окружения меняются и их взгляды («быть как все»). Став взрослыми, практически не меняются.

Характерологические проявления астеноневротического типа. Основная черта - склонность к отрицательным эмоциям, страхам, повышенная робость и пугливость, высокий уровень тревожности. Уже с раннего детства наблюдаются невропатии - капризность, плаксивость, быстрая истощаемость, пугливость, робость, застенчивость, страхи. Возможны энурез и заикание. В подростковом возрасте эти черты заостряются. На первое место выходят повышенный уровень утомляемости, раздражительность, склонность к ипохондрии и формированию страхов, связанных со здоровьем. Возможны состояния аффекта с последующим раскаянием. Не склонны к группированиию. Увлечения интеллектуального характера. Более позднее сексуальное созревание. Реакции эмансипации проходят на близких людях. Взрослые: остается склонность к невротическим расстройствам с элементами навязчивости. Долго сохраняют моложавый вид [16, c. 46-49].

Характерологические проявления циклотимического типа. Данным людям соответствует смена гипертимического и дистимического типов поведения и переживания: чередование фаз хорошего и плохого настроения с различным периодом. В детстве никаких отличительных особенностей не проявляется. В первой акцентуации наблюдается снижение настроения, затем прибавляется смена фаз настроения - от повышенной к пониженной. При снижении настроения не жалуются на плохое настроение, но говорят, что им скучно. Нет расстройств сна, но говорят, что не выспались, плохо спали, встали «разбитыми». По утрам более оживлены, чем вечером. К вечеру снижается работоспособность, трудно сосредоточивают внимание. Реакции зависят от состояния фазы: то тянутся в компанию, то уединяются. Склонны к развитию невротических состояний. Очень обидчивы, ранимы. Воспринимают окружающий мир, как правило, в серых тонах. Способны самообвинять себя, создавая условия к суициду. Взрослые: черты или сглаживаются, способствуя хорошей адаптации, или нарастают, создавая почву для снижения настроения [26, c. 30-37].

Характерологические проявления истероидного типа. Выраженная тенденция к вытеснению из сознания неприятных фактов и событий, собственных ошибок и недостатков, что проявляется в лживости, фантазировании, притворстве. Характерны также: авантюристичность, тщеславие. При неудовлетворительной потребности в признании может происходить «бегство в болезнь». Проявляется в раннем детстве в виде страстного желания быть в центре внимания (участвуют в художественной самодеятельности), хорошо адаптируются. В подростковом возрасте желание быть в центре внимания усиливается, что может найти выражение в асоциальном поведении. Поскольку не умеют занять себя сами - выражено стремление к группированию, но в компаниях не задерживаются. Обеспокоены своим внешним видом и здоровьем. Больше говорят, чем делают. Характерна поверхностность, как чувств, так и мышления. Теплых чувств, любви, как правило, не испытывают вследствие крайней эгоистичности своей натуры. Носят яркие одежды, часто меняют увлечения. Сомнения в собственных способностях и своей исключительности могут спровоцировать истерический психоз. Реакции эмансипации всегда публичны. Чаще перед окружающими, а не в семье.

Характерологические проявления неустойчивого типа. Таким людям свойственны повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями. Раздражительны, постоянно избегают трудностей, часто впадают в гнев и ярость. Угрюмы на вид, в разговоре обсуждают только то, что лежит на поверхности, отвечают скупо. Склонны к эпилепсии, которая проявляется в злобно-тоскливом настроении, вязкости мышления, конфликтности. Самый распространенный тип среди различных вариантов людей с асоциальным поведением. Непостоянство всего: увлечений, настроения. Склонность к группированию. Высокий уровень подвижности. В подростковом периоде затягивается процесс социализации. Подростки с данной акцентуацией представляют собой основную массу всех группировок. Основное увлечение - получение информации, которая не требует осмысления. Собственных убеждений нет, поэтому легко поддаются влиянию. Склонность к бродяжничеству. Стремятся к удовольствиям «здесь и сейчас» и без каких-либо затрат (духовных, эмоциональных, материальных) с их стороны [25, c, 236-245].

Характерологические проявления дистимического типа. Данный тип противоположен гипертимическому, характеризуется пониженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, идеомоторной заторможенностью, склонностью к депрессиям. Проявления депрессии: «уход в себя», склонность к агрессии, направленной на себя (аутоагрессия), например, суицид, драки. Часто в состоянии сниженного настроения ищут объект, чтобы «разрядиться». С трудом уживаются в детском коллективе. Работу любят выполнять в одиночку. В подростковом возрасте все черты заостряются. Злобны. Истеричны. Плохое настроение может держаться до двух дней. Провоцируют драки, скандалы.

Характерологические проявления аффективно-экзальтированного типа. Людям этого типа свойственен широкий диапазон переживаемых эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных. Любят удовольствия и развлечения. Чувство долга и высшие ценности вырабатываются с трудом. Выше приведены характеристики «чистых» типов, но значительно чаще встречаются смешанные типы акцентуации характера, например, гипертимно-циклоидный, астено-истероидный и т.д. [36, c. 17-27].

Итак, акцентуация характера - чрезмерная выраженность отдельных черт характера. То есть, черты характера, которые вследствие своей интенсивности уже вышли за пределы нормы, но еще не достигли уровня патологии. Акцентуации, как правило, проявляются в подростковом возрасте и сглаживаются по мере взросления.

## .4 Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на поведение в конфликте

Исследование научной литературы по вопросу психологических предпосылок конфликтного взаимодействия позволяет говорить о том, что имеет место личностная предрасположенность к конфликту. Действительно, приверженцы персонологического подхода в конфликтологии рассматривают личность как единицу анализа конфликтной ситуации, подчеркивая высокий удельный вес особенностей личности в формировании, а также развитии конфликтных явлений [38, c. 86-91].

Важным для дальнейшего изучения поставленного вопроса является четкое разделение понятий «конфликтная личность» и «личность в конфликте». Если говорить об общем основании, то это участие личности в конфликте. Основанием для разделения является то, что в первом случае (конфликтная личность) сама личность является источником и условием динамики конфликтного явления, в то время как во втором случае (личность в конфликте) конфликт выступает условием динамики личности. Остановимся подробнее на описании конфликтной личности.

Таким образом, конфликтной можно назвать такую личность, которая в виду отдельных психологических характеристик выступает инициатором большого количества отрицательных, либо деструктивных конфликтов, а кроме того имеет склонность к вовлечению в конфликты, которые создают другие.

По мнению Е.Н. Богданова и В.Г. Зазыкина, базовым параметром конфликтности выступает уровень ее сформированности, который определяется при помощи следующих показателей:

число конфликтов, организуемых этой личностью, либо в которых участвует эта личность за единицу времени;

деструктивная направленность последствий конфликтов, в которых принимала участие личность, для себя, оппонентов, коллектива и пр.,

показательные особенности личности, которые определяют склонность к конфликтам [38, c. 86-91].

В таблице 2 представлена характеристика уровней конфликтности личности.

Таблица 2

Характеристика уровней конфликтности личности (по Н.И. Леонову [23])

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Низкий уровень | Средний уровень | Высокий уровень |
| Количество конфликтов | Отсутствие или низкое количество конфликтов.  | По инициативе личности конфликты возникают редко, однако личность часто участвует в конфликтах, созданных другими. | Личность все проблемные или противоречивые вопросы разрешает через конфликты, часто участвует в конфликтах. |
| Качество конфликтов | Конфликты носят в основном конструктивный характер, быстро разрешаются, личность занимает позицию посредника или пассивного участника. | Конфликты отличаются долговременностью, однако разрешаются достаточно конструктивно и не несут крайне разрушительных последствий.  | Конфликты отличаются долговременным или затяжным характером, деструктивны или неразрешимы.  |
| Личностные особенности | Отсутствие личностных особенностей, характеризующих личность как конфликтную. | Средний уровень выраженности конфликтности, зависимость от ситуации развития конфликтного взаимодействия. | Конфликтность как черта характера и как способ поведения, актуализируется независимо от ситуации. |

С целью описания конфликтности личности, в соответствии с позицией Е.Н. Богданова и В.Г. Зазыкина, можно использовать структуру личности, предложенную К.К. Платоновым. Согласно ей выделяется 4 уровня личности:

биологический уровень;

уровень психических свойств;

уровень опыта личности;

уровень направленности [17, c. 4-13].

Рассмотрим более внимательно особенности построения данных уровней у конфликтной личности.

. Биологический уровень Конфликтность определяется силой, подвижностью и неуравновешенностью нервных процессов. Из сравнения типов ВНД по И.П. Павлову и типов темперамента следует, что холерический темперамент является биологической предпосылкой конфликтности личности. Однако это не означает, что представители других типов темперамента не будут участвовать в конфликте. Большое влияние на актуализацию конфликтности будут оказывать также другие условия (личностные и ситуативные), к описанию которых мы обратимся далее. Кроме того, иногда говорят о мозговых дисфункциях, органических заболеваниях головного мозга, расстройствах нервной системы, соматических заболеваниях как об условиях возникновения раздражительности, чувствительности, агрессивности, т.е. качеств, так или иначе связанных с конфликтностью личности.

. Уровень психических свойств

Когнитивная сфера.

Внимание конфликтной личности можно охарактеризовать суженностью, ориентацией на предмет и объект противоречия. Конфликтной личности свойственна высокая переключаемость внимания, которая, однако, сопряжена с ригидным мышлением. Отмечается, что уделяется недостаточно внимания рефлексии и самопознанию, что, как правило, приводит к затруднению процесс самоанализа и анализа конфликтной ситуации во время процесса ее разрешения.

В мышлении превалируют логические ошибки, которые связаны с ложными посылками, иррациональные убеждения, например, «Кто не с нами, тот против нас», «Людям нельзя доверять», «Уступка - признак слабости», «Все люди хотят меня обмануть» и пр. Восприятие личностью окружающих индивидов можно охарактеризовать мозаичностью и двойственностью (т.е. воспринимаются лишь отдельные проявления, которые связаны только с конфликтным взаимодействием), пассивностью, запутанностью, ригидностью.

Восприятие неадекватно, т.к. нет верного понимания своей силы и слабости, а также противника. По мнению Е. Мелибурда - это выступает основным препятствием к разрешению конфликта.

Воображение можно охарактеризовать преобладанием «образа врага», а в воображении ситуации выстраиваются с позиции «преследования», «преодоления», «борьбы» и пр.

Речь характеризуется значительным количеством оценочных суждений, невербальными и паралингвистическими средствами, которые унижают достоинство и честь собеседника (дискриминационной позицией, подчинением, соперничеством, тактикой клеветы, угрозы, оскорбления, нанесения обиды и пр., оскорбительными жестами, агрессивным тоном, угрожающей интонацией и пр.); нарушением языковых норм, конвенций и правил общения и др. [34, c. 42-44].

Эмоционально-волевая сфера.

Конфликтная личность обладает развитыми волевыми качествами (целеустремленность, настойчивость, самоуверенность, решительность, упорство), что позволяет им вести длительное противоборство в условиях сильной психической напряженности и негативных эмоций. У конфликтных личностей часты проявления амбивалентных реакций, им свойственна эмоциональная возбудимость и склонность к негативной оценке ситуации.

Конфликтная личность отличаются низкой толерантностью, т.е. нетерпимостью к чужому образу жизни и поведению. Кроме того, конфликтность связана в основном с экстрапунитивной реакцией, т.е. склонностью к реакции на внешние обстоятельства и других людей. У конфликтной личности преобладают формы мотивационной ригидности, проявляющиеся в невозможности изменять поведение. Среди мотивов более развиты мотивы достижения, борьбы, власти. Ярко выражены такие мотивы, как мотив самоутверждения, самовыражения, которые они реализуют через противоборство и жажду признания.

. Уровень опыта личности. В научных изысканиях зарубежных и отечественных психологов демонстрируется, что конфликтная личность имеет высокий уровень манипулятивности, применяет в повседневном общении провокации, суггестию, игры и пр. В откровенном противостоянии конфликтная личность обращается к снижению ранга оппонента, риску, дезинформации, нагнетанию напряженности, принуждению, демонстрации усиления собственных возможностей, провокациям и угрозам [14].

Вследствие мотивационной ригидности поведение характеризуется стереотипностью. Кроме того, конфликтная личность склонна захватывать инициативу и держать ее, что создает отношения типа «господство-подчинение». С другой стороны, конфликтная личность не отличается ответственностью и способностью доводить начатые дела до конца.

. Уровень направленности личности

Базовый параметр конфликтной личности - это эгоцентрическая ориентация. Можно отметить высокий уровень притязаний, зачастую соответствующих реальным возможностям, что приводит к паранояльности и деформации.

У конфликтной личности невысокий уровень нравственного развития и рефлексии, низкая моральная нормативность поведения и отношений. Идеалы либо отсутствуют, либо отличаются ригидностью. В межличностных отношениях конфликтные личности проявляются как соперники, нетерпимы к недостаткам других, неуступчивы; отличаются нетерпимостью и непримиримостью позиций, стремлением утвердиться за счет других.

Самоотношение конфликтной личности характеризуется завышенной и не всегда адекватной самооценкой, самомнением и эгоцентричностью. Свое конфликтное поведение они рассматривают как проявление силы и искушенности, мудрости и смелости. Поведение, как и эмоциональная сфера, характеризуется амбивалентностью: от демонстрации «жертвенности» до демонстративной «непобедимости» [18].

В коллективе конфликтные личности выбирают роли «критика», «бунтаря», «борца за справедливость», однако нередко эти роли «маскируются» под социально приемлемые, например, «организатор», «генератор идей», «лидер» и т.д.

В коллективе конфликтные личности держатся обособленно, вызывающе или демонстративно. У конфликтной личности развиты коммуникативные способности, они легко находят контакт, способны убеждать и заражать эмоциями.

Конфликтной личности соответствуют такие типы акцентуаций, как гипертим, эпилептоид, циклоид, сензитивный и т.д.

Выводы по главе I

Конфликт - это многомерное полифункциональное, природное, социально-психологическое, психологическое явление. В соответствии с субъектами - участниками конфликта в социальной психологии выделяют следующие основные его типы: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт и конфликт между личностью и группой.

Акцентуация характера - чрезмерная выраженность отдельных черт характера. То есть, черты характера, которые вследствие своей интенсивности уже вышли за пределы нормы, но еще не достигли уровня патологии. Акцентуации, как правило, проявляются в подростковом возрасте и сглаживаются по мере взросления.

Фрустрация - это расстройство планов, уничтожение замыслов, т.е. некая травмирующая ситуация, при которой терпится неудача. Фрустрация - это состояние, которое возникает при невозможности достичь поставленную цель и в полной мере реализовать мотив. Фрустрация должна рассматриваться в контексте более широкой проблемы: выносливости по отношению к жизненным трудностям и реакций на эти трудности, которые могут быть вполне преодолимыми и непреодолимыми. Явление фрустрации наиболее изучено в отношении к барьерам деятельности.

Проведенный анализ данных литературы показал, что проблема взаимосвязи выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера не достаточно изучена, и требует дополнительного внимания. Поэтому в рамках целевой установки дипломной работы, необходимо провести эмпирическое изучение указанной взаимосвязи.

Глава II. Эмпирическое исследование взаимосвязи выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера

.1 Программа исследования. Описание хода исследования

Актуальность исследования. Стратегия поведения индивида в ситуации взаимодействия определяется той мерой, в которой он хочет удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Для того чтобы помочь сотрудникам, имеющим указанные проблемы, гармонизировать свою профессиональную деятельность, необходимо изучить, какие личностные характеристики обуславливают формирование стратегии поведения индивидов в ситуациях взаимодействия, а также как эти личностные характеристики связаны между собой.

Данные вопросы обуславливают остроту проблемы выбора стратегии совладающего поведения в различных ситуациях кризисного взаимодействия. Кроме того, именно знание особенностей основных типов поведения, их преимуществ и ограничений важно для профилактики личных конфликтов и эффективного управления людьми в целом.

Цель исследования: выявить взаимосвязь выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера.

База исследования: Эмпирическое исследование возрастных кризисов и ресурсов совладания с кризисной ситуацией было проведено на базе ООО «СнабСтрой».

Характеристика выборки: В рамках проведенного дипломного исследования в качестве испытуемых выступили 30 офисных сотрудников ООО «СнабСтрой» - 24 женщины и 6 мужчин. Возраст испытуемых от 28 до 39 лет. Образование - не ниже среднего специального.

Профессиональные обязанности офисных сотрудников ООО «СнабСтрой» сосредоточены на продажах услуг компании (реализация железобетонных изделий) клиентам и сопровождении этих сделок. В связи с этим можно сказать, что офисные сотрудники ООО «СнабСтрой» - типичный пример профессии коммуникативного, помогающего типа. Представители коммуникативных профессий типа «человек - человек» в силу своих должностных инструкций все время находятся в процессе взаимодействия с клиентами организации. Контингент клиентуры любого предприятия разнообразен, и включает в себя не вполне уравновешенных индивидов, склонных к конфликтной форме общения, выражению своих эмоций в недопустимых формах и пр. Общение с такими сложными клиентами требует от специалиста развитого самообладания. При этом даже взаимодействие с корректными клиентами требует от специалистов быстрой реакции, высокой компетентности и корректности. Все описанные выше условия работы приводят к тому, что специалисты подобных профессий часто испытывают профессиональный стресс от того, что не способны оперативно выбирать грамотные стратегии поведения в различных ситуациях взаимодействия.

Для реализации поставленной цели и доказательства истинности выдвинутой гипотезы исследования необходимо решить следующий комплекс задач:

1. Определить характерное акцентуирование характеров испытуемых офисных сотрудников.

2. Определить характерное поведение испытуемых офисных сотрудников в ситуации конфликта.

. Определить характерные для испытуемых офисных сотрудников направленность и тип реакции в фрустрационной ситуации.

. Рассчитать значимые корреляционные взаимосвязи личностных характеристик испытуемых, обуславливающих выбор стратегии совладающего поведения.

. Разработать рекомендации по разрешению конфликтов для сотрудников ООО «СнабСтрой».

Для проведения эмпирического исследования особенностей выбора стратегии совладающего поведения в различных ситуациях кризисного взаимодействия были использованы следующие психодиагностические методики:

. Тест Леонгарда - Шмишека (основная цель - определить акцентуирование характеров испытуемых офисных сотрудников).

. Тест описания поведения К. Томаса (основная цель - определить характерное поведение испытуемых офисных сотрудников в ситуации конфликта, определить стратегию совладания с конфликтом).

. Тест фрустрационных реакций Розенцвейга (основная цель - определить характерные для испытуемых офисных сотрудников направленность и тип реакции в фрустрационной ситуации, определить стратегию совладания в ситуации фрустрации).

Для исследования совладающего поведения в дипломной работе были применены методики К. Томаса и Розенцвейга. Возможность использования данных методик для указанных исследовательских задач доказана рядом современных исследований. Так, в диссертации на соискание степени доктора наук Е.И. Чехлатого для исследования совладающего поведения у больных неврозами лиц с преневротическими нарушениями и в социальных группах повышенного риска нервно-психических расстройств были использованы аналогичные методики. В диссертации на соискание степени кандидата психологических наук М.Р. Хачатуровой в рамках изучения личностных предикторов совладающего поведения также использованы методики Томаса и Розенцвейга.

Дадим использованным в эмпирическом исследовании методикам характеристику.

Тест Леонгарда - Шмишека.

Цель опросника - диагностика типа акцентуации личности. Теоретической основой опросника является концепция «акцентуированных личностей» Леонгарда. К. Леонгард считает, что присущие личности черты могут быть разделены на основные и дополнительные. Основные черты составляют стержень, ядро личности. В случае яркой выраженности (акцента) основные черты становятся акцентуациями характера. Соответственно личности, у которых основные черты ярко выражены, названы Леонгардом «акцентуированными».

Термин «акцентуированные личности» занимает место между психопатией и нормой. Акцентуированные личности нельзя рассматривать в качестве патологических, но в случае воздействия неблагоприятных факторов акцентуации могут приобретать патологический характер, разрушая структуру личности.

Опросник содержит 10 шкал, в соответствии с 10 выделенными Леонгардом типами акцентуированных личностей, и состоит из 88 вопросов, на которые требуется ответить «да» или «нет».

##### Полученные в ходе диагностики результаты оцениваются по 10 характерологическим шкалам.

Для этого необходимо подсчитать количество ответов «да» и количество ответов «нет» по каждой шкале с помощью ключа методики. Каждое совпадение с ключом равно 1 баллу. Максимальная сумма баллов равна 24. Учитывая неоднозначную количественную представленность исследуемых шкал, вводится коэффициент выравнивания, вследствие чего сумма полученных «сырых» баллов умножается на дифференцированный коэффициент. Так, при 8 утверждениях в шкале полученный результат умножается на 3, при 12 умножается на 2, при 4 умножается на 6.

Максимальная сумма баллов после умножения - 24. По некоторым источникам, признаком акцентуации считается величина, превосходящая 12 баллов. Другие же на основании практического применения опросника считают, что сумма баллов в диапазоне от 15 до 19 говорит лишь о тенденции к тому или иному, типу акцентуации. И лишь в случае превышения 19 баллов черта характера является акцентуированной. Полученные данные могут быть представлены в виде «профиль личностной акцентуации».

Выделенные Леонгардом 10 типов акцентуированных личностей разделены на две группы: акцентуации характера (демонстративный, педантичный, застревающий, возбудимый) и акцентуации темперамента (гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, аффективный, эмотивный).

Использование данной методики в рамках проводимого эмпирического исследования позволит определить характерные для испытуемых офисных сотрудников акцентуации характера.

Тест описания поведения К. Томаса.

Тест К. Томаса предназначен для определения характерного типа поведения личности в конфликте.

В нашей стране тест адаптирован Н.В. Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Полное название исследования: «Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса». Ее автор считал, что свое внимание необходимо концентрировать на том, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие являются наиболее продуктивными и каким образом можно стимулировать такое поведение.

В 70-х годах XX века американские исследователи Кеннет Томас и Ральф Килман выделили 5 основных типов поведения человека в конфликтной ситуации, отличающихся той или иной степенью напористости или кооперации. Для определения типа, присущего конкретному индивиду, была разработана специальная методика, на которой и основано настоящее исследование.

Необходимо помнить, что, при отрицании насилия, конфликт можно рассматривать как позитивное явление. Позитивность заключается, прежде всего, в вынесении на поверхность скрытых причин напряженности, которые, в случае их игнорирования, могут привести к неприятным и даже катастрофическим последствиям - начиная от бытовой ссоры и заканчивая войнами. Другими словами, из конфликта, в случае правильной реакции на него, можно извлечь выгоду: во-первых, возрастает взаимопонимание - участники глубже знакомятся с ситуацией, и могут понять, как им достичь своих целей, не задевая чужих интересов; во-вторых, сплачивается коллектив - в ходе активного обсуждения общение становится менее формальным, что, в большинстве случаев, улучшает взаимопонимание в команде; в-третьих, конфликт позволяет лучше понять самого себя - происходит детальный внутренний анализ и выявляются реальные приоритеты.

Для описания каждого из пяти вариантов поведения людей, К. Томас применил так называемую двухмерную модель регулирования конфликта. В качестве измерений он принял Напористость (защита собственных интересов) и Кооперация (внимание к интересам других людей). В зависимости от склонности индивида к какой либо из данных мер, выделяются следующие способы регулирования разногласий:

- Соревнование (Соперничество, Конкуренция): означает стремление достичь своей цели, практически не обращая внимания на чужие интересы. Каким бы грубым не казался этот метод, он может быть оптимален в ряде таких случаев, как: а) чрезвычайная ситуация, требующая быстрого принятия решения; б) при навязывании другой стороной ее варианта развития; в) в качестве защиты от человека, стремящегося использовать сложившуюся ситуацию в своих целях.

- Избегание: применяется, когда человек хочет уйти от конфликта, не уверен в способности принять верное решение или боится оскорбить чьи-либо чувства. Этот путь малоэффективен и может быть оправдан только в случаях абсолютной невозможности победы или когда сама проблема является незначительной, а так же если у противоположной стороны больше инструментов для урегулирования вопроса.

- Компромисс: описывает среднее состояние, когда желания сторон удовлетворяются лишь частично, т.е. каждый участник отказывается от каких-либо составленных ранее планов. К нему следует прибегать, когда обсуждение зашло в тупик и стало очевидно, что лучшим путем проблему решить уже не удастся, или когда сроки, отведенные на решение вопроса, подходят к концу.

- Приспособление: свойственно людям, чутко относящимся к интересам других и готовым принести ради них в жертву свои собственные. Как правило, «приспосабливающихся» людей несложно убедить отказаться от своих интересов даже в том случае, когда они намерены их отстаивать. В целом, такой подход приемлем, если для одной из сторон достижение согласия принесет больше пользы, нежели достижение удовлетворения первоначальных целей. В том случае, если одна из сторон хочет добиться потерянной ранее благосклонности, ей не стоит прибегать к этому методу, т.к. такое поведение могут принять за проявление слабости и подхалимства. Здесь следует прибегать к следующему, пятому способу регулирования конфликта.

- Сотрудничество: проявляется в стремлении учесть потребности всех участников конфликта; людей, использующих этот метод, обычно описывают как напористых, но, в то же время, и очень внимательных к остальным. Данный стиль необходим, когда требуется сблизить противоположные точки зрения, для выработки оптимального решения, а так же когда ситуация затрагивает столь важные вещи, что на уступки идти не представляется возможным. Необходимо стремиться к Сотрудничеству и в ситуациях, когда в коллективе уже возникали разногласия, иначе новый конфликт может окончательно разбить группу.

Использование данной методики в рамках проводимого эмпирического исследования позволит определить характерные для испытуемых офисных сотрудников способы поведения в конфликте.

Тест фрустрационных реакций Розенцвейга.

Методика предназначена для исследования реакций на неудачу и способов выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности. Фрустрация - состояние напряжения, расстройства, беспокойства, вызываемое неудовлетворенностью потребностей, объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, препятствиями на пути к важной цели. С помощью методики можно исследовать такие реакции на сильный раздражитель, как: агрессия, перемещение, идентификация, проекция, фантазия, регрессия, апатия, подавление, компенсация, фиксация, рационализация. Методика относится к классу проективных тестов.

Каждый из полученных ответов оценивается, в соответствии с теорией, Розенцвейга, по двум критериям: по направлению реакции (агрессии) и по типу реакции. По направлению реакции подразделяются на:

а) экстрапунитивные;

б) интропунитивные;

в) импунитивные.

Реакции различаются также с точки зрения их типов:

а) препятственно-доминантные;

б) самозащитные;

в) необходимо-упорствующие.

Для обозначения направления реакции используются буквы:

а) Е - экстрапунитивные реакции;

б) I - интропунитивные реакции;

в) М - импунитивные;

Типы реакций обозначаются следующими символами:

а) OD - «с фиксацией на препятствии»;

б) ED - «с фиксацией на самозащите»;

в) NP - «с фиксацией на удовлетворение потребности».

Проведение методики Розенцвейга несколько отличалось от стандартного проведения данной методики. Во-первых, нами были несколько изменены сами вопросы карточек. А, во-вторых, перед началом тестирования все 24 карточки были распределены нами на 6 групп:

. родители;

. дети;

. семья;

. друзья;

. общественные места;

. работа.

Эти категории выделены нами как наиболее кризисные в процессе переживания возрастного кризиса.

Далее для того, чтобы полученные в ходе тестирования, ответы испытуемых сотрудников представить в численных показателях (для удобства качественной и количественной обработки, а также для статистико-математической обработки данных) нами была введена следующая схема.

Все фрустрационные направленности испытуемых были закодированы следующим образом:

а) экстрапунитивные реакции - 1;

б) интрапунитивные реакции - 2;

в) импунитивные реакции - 3;

Все фрустрационные типы испытуемых были закодированы следующим образом:

а) препятственно-доминантный тип - 1;

б) эго-защитный тип - 2;

в) необходимо-упорствующий тип - 3.

В данном исследовании методика применяется для определения характерных типов и направлений фрустрационных реакций испытуемых.

В рамках дипломного исследования также был использован метод математико-статистической обработки данных. В рамках статистической обработки данных был использован критерий Спирмена.

Метод ранговой корреляции Спирмена позволяет определить тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков.

Для подсчета ранговой корреляции Спирмена необходимо располагать двумя рядами значений, которые могут быть проранжированы. Такими рядами значений могут быть:

. два признака, измеренные в одной и той же группе испытуемых;

. две индивидуальные иерархии признаков, выявленные у двух испытуемых по одному и тому же набору признаков;

. две групповые иерархии признаков;

. индивидуальная и групповая иерархии признаков.

Вначале показатели ранжируются отдельно по каждому из признаков. Как правило, меньшему значению признака начисляется меньший ранг.

Ограничения коэффициента ранговой корреляции

. по каждой переменной должно быть представлено не менее 5 наблюдений;

. коэффициент ранговой корреляции Спирмена при большом количестве одинаковых рангов по одной или обеим сопоставляемым переменным дает огрубленные значения. В идеале оба коррелируемых ряда должны представлять собой две последовательности несовпадающих значений.

.2 Анализ результатов и интерпретация результатов исследования

Все первичные результаты проведенного тестирования представлены в Приложении.

Первой проведенной в ходе диагностики методикой выступила методика Леонгарда.

Среднегрупповые значения диагностики акцентуации характера испытуемых представлены в таблице 3.

Таблица 3

Среднегрупповые значения диагностики акцентуации характера испытуемых

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п./п. | Параметр | Среднее значение |
| 1 | Гипертимный тип | 13±5,9 |
| 2 | Возбудимый тип | 14,2±2,9 |
| 3 | Эмотивный тип | 16,9±3,2 |
| 4 | Педантичный тип | 11,4±5,7 |
| 5 | Тревожный тип | 11,6±5,8 |
| 6 | Циклотимный тип | 14,9±5,3 |
| 7 | Демонстративный тип | 10,8±3,3 |
| 8 | Застревающий тип | 10±5,3 |
| 9 | Дистимный тип | 9,2±4,6 |
| 10 | Экзальтированный тип | 17,2±6,0 |

Наглядно среднегрупповые значения диагностики акцентуации характера испытуемых представлены в рисунке 2.



Рис. 2. Среднегрупповые значения диагностики акцентуации характера испытуемых

Распределение акцентуаций характера испытуемых представлено в таблице 4.

Таблица 4

Распределение акцентуаций характера испытуемых офисных сотрудников

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п./п. | Параметр | Кол-во испытуемых (в чел.) | Кол-во испытуемых (в %) |
| 1 | Гипертимный | 7 | 23,1 |
| 2 | Возбудимый | 2 | 6,6 |
| 3 | Эмотивный | 5 | 16,5 |
| 4 | Педантичный | 1 | 3,3 |
| 5 | Тревожный | 1 | 3,3 |
| 6 | Циклотимный | 4 | 13,2 |
| 7 | Экзальтированный\* | 10 | 33 |

\*Те акцентуации характера, представителей которых не обнаружилось в выборке испытуемых, не были представлены в итоговой таблице.

Распределение акцентуаций характера испытуемых наглядно представлено в рисунке 3.

Демонстративность индивида можно охарактеризовать как повышенную способность к вытеснению. Демонстративный человек склонен к фантазерству, лживости и притворству, направленным на приукрашивание своей персоны, к авантюризму, артистизму, позерству. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным отягощает его. Он демонстрирует высокую приспосабливаемость к людям, эмоциональную лабильность (легкую смену настроений) при отсутствии действительно глубоких чувств, склонность к интригам (при внешней мягкости манеры общения).



Рис. 3. Распределение акцентуаций характера испытуемых

Склонность к демонстративности у испытуемых сотрудников, как видно из таблицы 3 и рисунка 2, 10,8±3,3 балла, т.е. можно сказать, что демонстративность среди испытуемых сотрудников выражена незначительно. Значительную выраженность данной акцентуации в выборке не имеет ни один сотрудник.

Застревание индивида можно описать, как неспособность отходить от прожитых обид, долгое переживание прошедшего. Застревающего человека характеризует умеренная общительность, занудство, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. В связи с этим он проявляет настороженность и недоверчивость по отношению к людям, чувствителен к обидам и огорчениям, уязвим, подозрителен, отличается мстительностью. Для него характерна заносчивость, часто выступает инициатором конфликтов.

В группе испытуемых средний уровень застревания - 10±5,3 балла из 24 возможных, т.е. явной склонности к застреванию у испытуемых не обнаружено. Значительную выраженность данной акцентуации в выборке не имеет ни один из испытуемых сотрудников, что, вероятно, связано с тем, что темп работы, присущий офисным работникам, требует от них высокой лабильности.

Педантичность можно охарактеризовать через ригидность, инертность психических процессов, тяжелость на подъем, долгое переживание травмирующих событий. Педантичный индивид пунктуален, аккуратен, особое внимание уделяет чистоте и порядку, скрупулезен, добросовестен, склонен жестко следовать плану, в выполнении действий нетороплив, усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам, сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму. С охотой уступает лидерство другим людям.

В группе достаточно низкий уровень педантичности сотрудников - 11,4±5,7 балла из 24 возможных, т.е. явной склонности к педантичности у офисных работников не обнаружено. Только один сотрудник (3,3%) продемонстрировал педантичный тип как тип преобладающей акцентуации характера.

Возбудимость индивида - это недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями. Для возбудимого человека характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, к трениям и конфликтам, в которых сам человек и является активной, провоцирующей стороной.

В группе средний уровень возбудимости сотрудников - 14,2±2,9 балла из 24 возможных, т.е. в выборке существует определенная склонность к данной акцентуации характера. Значительную выраженность данной акцентуации в выборке имеет 2 человека (6,6%). Полученные результаты, вероятно, связаны с тем фактом, что, несмотря на высокий уровень возбудимости испытуемых, практически все из них способны справиться с данной чертой в связи с производственной необходимостью.

Гипертимность индивида отличает большая подвижность, общительность, болтливость, выраженность жестов, мимики, пантомимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, недостаток чувства дистанции в отношениях с другими.

Гипертимные люди часто спонтанно отклоняются от первоначальной темы в разговоре. Везде вносят много шума, любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Они почти всегда имеют очень хорошее настроение, хорошее самочувствие, высокий жизненный тонус, нередко цветущий вид, хороший аппетит, здоровый сон, склонность к чревоугодию и иным радостям жизни.

В группе средний уровень гипертимности сотрудников - 13±5,9 балла из 24 возможных, т.е. можно отметить определенную склонность испытуемых сотрудников к гипертимности. По выраженности акцентуации в выборке, гипертимность - одна из самых выраженных (ее преобладание в структуре акцентуирования характера продемонстрировали 7 сотрудников, 23,1%). Данные результаты можно объяснить тем фактом, что офисные работники - представители клиентоориентированной профессии, что способствует развитию у них гипертимности.

Тревожность индивидов выражается через низкую контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. Тревожные люди сторонятся шумных и бойких коллег, не любят чрезмерно шумных занятий, испытывают чувство робости и застенчивости, тяжело переживают проверки и аттестации, публичные выступления и отчеты.

В группе достаточно низкий уровень тревожности сотрудников - 11,6±5,8 балла из 24 возможных, т.е. в выборке нет заметной склонности к данной акцентуации характера. Только один испытуемый сотрудник (3,3%) имеет преобладающий тип акцентуации характера тревожный.

Экзальтированность индивида выражается через способность восторгаться, восхищаться, а также улыбчивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Эти чувства у экзальтированных людей могут часто возникать по причине, которая у других не вызывает большого подъема, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние - от печальных. Им свойственна высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость.

В группе достаточно высокий уровень экзальтированности сотрудников - 17,2±6,0 балла из 24 возможных, т.е. налицо тенденция испытуемых сотрудников к экзальтации. 10 сотрудников (33%) продемонстрировали экзальтированную акцентуацию характера. Эти результаты, вероятно, связаны также с особенностями профессиональной деятельности, проходящей в постоянных контактах и взаимодействиях с людьми.

Эмотивность индивида схожа с экзальтацией, но проявления ее не столь бурные. Для эмотивных людей характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость, глубокие реакции в области тонких чувств.

В группе достаточно высокий уровень эмотивности сотрудников - 16,9±3,2 балла из 24 возможных, т.е. можно отметить, что испытуемые сотрудники имеют определенную тенденцию к эмотивности. 5 сотрудников (16,5%) продемонстрировали преобладающим типом акцентуации характера эмотивный.

Циклотимность индивидов характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Циклотимным людям свойственны частые периодические смены настроения, а также зависимость от внешних событий радостные события вызывают у них картины гипертимии: жажда деятельности, повышенная говорливость, скачок идей; печальные - подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми.

В группе средний уровень циклотимности сотрудников - 14,9±5,3 балла из 24 возможных, т.е. можно отметить, что испытуемые сотрудники имеют определенную тенденцию к циклотимности. 4 сотрудника (13,2%) продемонстрировали преобладающим типом акцентуации характера циклотимный.

Следующей в ходе эмпирического исследования была проведена методика Томаса.

Среднегрупповые результаты диагностики конфликтного поведения испытуемых представлены в таблице 5.

Таблица 5

Среднегрупповые результаты диагностики конфликтного поведения испытуемых офисных сотрудников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п./п. | Параметр | Среднее значение |
| 1 | Соперничество | 3,5±2,2 |
| 2 | Сотрудничество | 5,8±1,6 |
| 3 | Компромисс | 6,7±1,6 |
| 4 | Избегание | 7,3±1,3 |
| 5 | Приспособление | 6,2±2,6 |

Среднегрупповые результаты диагностики конфликтного поведения испытуемых наглядно представлены в рисунке 4.



Рис. 4. Среднегрупповые результаты диагностики конфликтного поведения испытуемых

Распределение способов реагирования на конфликт испытуемых представлено в таблице 6.

Таблица 6

Распределение способов реагирования на конфликт испытуемых офисных сотрудников

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п./п. | Параметр | Кол-во испытуемых (в чел.) | Кол-во испытуемых (в %) |
| 1 | Сотрудничество | 1 | 3,3 |
| 2 | Компромисс | 15 | 49,5 |
| 3 | Избегание | 5 | 16,5 |
| 4 | Приспособление | 9 | 29,7 |

Распределение способов реагирования на конфликт испытуемых наглядно представлено в рисунке 5.

Испытуемые офисные сотрудники, продемонстрировавшие склонность к стратегии соперничества в конфликте (среднегрупповое значение параметра - 3,5±2,2 балла, 0 человек), характеризуются малорасчлененным внутренним миром.

Представление о себе у них размыто, нет внутренней дифференциации. И во внешнем мире им также никто не противопоставлен: оппонент явно не предусмотрен. Выбор стратегии поведения также ограничен - либо соглашаться, либо открыто конфликтовать, занимать атакующую позицию.



Рис. 5. Распределение способов реагирования на конфликт испытуемых

Это выбор между крайностями - бороться или отступить, категоричность, свойственная «наивному» малодифференцированному образу конфликта. При этом сам оппонент не изучается, а тестируется лишь по критерию «сильнее меня / слабее меня». Сценарий выбирается в зависимости от результата тестирования - соответственно, «уступать» или «нападать». Не важно с кем именно конфликтовать, важен лишь исход: кто кого пересилит.

Испытуемые офисные сотрудники, выбравшие основной стратегией конфликтного поведения приспособление (среднегрупповое значение параметра - 6,2±2,6 балла, 9 человек, 29,7%), имеют явную тенденцию к ясному противопоставлению позиций: «Я - хороший, Ты - плохой». На альтернативу позиций указывают и выбираемые стратегии поведения: для позиции Я - «старается защищать, ищет компромисс, отстаивает свою точку зрения»; для позиции Ты - «повышает голос, хитрит, обвиняет, нападает исподтишка». Стратегии поведения становятся более изощренными, манипулятивными, обманными (хитрит, нападает исподтишка, отвергает, игнорирует). Здесь нет открытого конфликта, открытой агрессии, нападения. Столкновение людей с различными намерениями выливается в скрытое воздействие, давление на оппонента.

Испытуемые офисные сотрудники, для которых характерен компромисс (среднегрупповое значение параметра - 6,7±1,6 балла, 15 человек, 49,5%), как стратегия конфликтного поведения, отличаются склонностью к сопоставлению себя с Другим, причем всегда «плохим». Противопоставление позиции Я и Другого носит оценочный характер: если ты похож на меня, то ты хороший, если ты отличаешься от меня (Другой) - ты плохой. Для начала это противопоставление носит во многом агрессивный характер, которое в сознании могло выглядеть как синкретическое обобщение «они - другие, значит - мы должны защищаться». Эта модель эгоцентрична. Наличие откровенной и некритической оценочности указывает на по-настоящему человеческий способ осмысления конфликтной ситуации - жесткое идеологическое предписание.

Испытуемые офисные сотрудники с характерной конфликтной стратегией избегания (среднегрупповое значение параметра - 7,3±1,3 балла, 5 человек, 16,5%) совмещают в своей ролевой позиции, как положительные фигуры, так и отрицательные. Совмещение двух противоположных позиций (я и хороший, я же и плохой) указывает на интериоризацию позиции Другого. Теперь оппонент находится внутри - конфликт получил воплощение во внутриличностной динамике: агрессия перенаправлена на самого себя, конфликт интериоризировался, стал внутриличностным процессом. Об этом свидетельствую выбираемые стратегии поведения, за которыми просматривается позиция «я сам» (уверен в себе, высокомерен, замыкается в себе). Причина такого состояния заключается, вероятно, в принятии той части общественных норм, которые осуждают агрессию, выраженную в открытой форме. Поэтому оппонент здесь - это подчиненный (читай, слабее меня), Человек, которого жалко. Правда, контролировать приходится в основном самого себя. Из-за этого большая часть сил человека уходит на совладание, борьбу с самим собой. Межличностный конфликт при этом смягчается по формам протекания, но платить за это приходится невротическим напряжением.

Для испытуемых офисных сотрудников, предпочитающих стратегию конфликтного поведения сотрудничество (среднегрупповое значение параметра - 5,8±1,6 балла, 1 человек, 3,3%), характерно частичное совмещение в себе признаков двух стратегий конфликтного поведения: компромисса и избегания.

Заключительной проведенной в рамках эмпирического исследования методикой выступила методика Розенцвейга.

Распределение способов реагирования испытуемых на фрустрацию в зависимости от ситуации представлено в таблице 7.

Таблица 7

Распределение способов реагирования испытуемых офисных сотрудников на фрустрацию в зависимости от ситуации

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п./п. | Параметр | Род. (в чел.) | Дети (в чел.) | Семья (в чел.) | Друзья (в чел.) | Общ. места (в чел.) | Работа (в чел.) |
| 1 | Экстрапунитивная направленность | 10 | 14 | 21 | 24 | 24 | 12 |
| 2 | Интрапунитивная направленность | 16 | 15 | 8 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | Импунитивная направленность | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 17 |
| 4 | Препятственно-доминантный тип | 5 | 9 | 9 | 16 | 16 | 8 |
| 5 | Эго-защитный тип | 23 | 19 | 20 | 12 | 12 | 7 |
| 6 | Необходимо-упорствующий тип | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 15 |

Распределение способов реагирования испытуемых на фрустрацию в зависимости от ситуации наглядно представлено в рисунке 6.



Рис. 6. Распределение способов реагирования испытуемых на фрустрацию в зависимости от ситуации

Итак, как видно из таблицы 7 и рисунка 6, фрустрационная направленность и фрустрационный тип реакции испытуемых офисных сотрудников отличается в зависимости от ситуации.

Так, в ситуации фрустрационного взаимодействия с родителями и детьми испытуемые офисные сотрудники чаще всего выбирают интрапунитивную направленность и защитный тип реакции. Это означает, что испытуемые в ситуации фрустрационного взаимодействия с родителями и детьми характеризуются направлением агрессии на себя и фиксацией ощущений на «Я». Данная реакция характерна для чрезмерно самокритичных или неуверенных в себе субъектов, имеющих сниженный или нестабильный уровень общего самоуважения.

В ситуациях фрустрационного взаимодействия с семьей испытуемые офисные сотрудники чаще всего выбирают экстрапунитивную направленность и защитный тип реакции. Это означает, что испытуемые в ситуации фрустрационного взаимодействия с семьей характеризуются направлением агрессии вовне и фиксацией ощущений на «Я». Данная реакция характерна для индивидов с неадекватной повышенной требовательностью к окружению и недостаточной самокритичностью. Возрастание экстрапунитивности наблюдается у испытуемых после социального или физического стрессорного воздействия.

В ситуациях фрустрационного взаимодействия с друзьями и в общественных местах семьей испытуемые офисные сотрудники чаще всего выбирают экстрапунитивную направленность и препятственно-доминантный тип реакции. Это означает, что испытуемые в ситуации фрустрационного взаимодействия с друзьями и в общественных местах характеризуются направлением агрессии вовне и фиксацией на препятствии.

В ситуациях фрустрационного взаимодействия на работе испытуемые офисные сотрудники чаще всего выбирают импунитивную реакцию и необходимо-упорствующий тип реакции. Это означает, что испытуемые в ситуации фрустрационного взаимодействия на работе стремятся уладить конфликт, замять неловкую ситуацию. Реакцию на фрустрацию на работе у испытуемых сотрудников можно оценить как адекватное реагирование на фрустрацию.

Итак, мы можем подвести предварительные итоги эмпирического исследования:

. Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом акцентуирования характера является экзальтированный (33%) и гипертимный (23,1%) типы, что характеризует сотрудников как высоко эмоциональных, ярко реагирующих индивидов. Данные результаты могут быть объяснены тем фактом, что для людей, сознательно выбравших профессию, связанную с постоянным взаимодействием с людьми, свойственна излишняя чувствительность, эмпатичность и впечатлительность.

. Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом поведения в конфликте является компромисс (49,5%), что характеризует их как индивидов, способных в любой конфликтной ситуации попытаться найти подходящее решение для обеих сторон конфликта. Вероятно, навык поиска компромиссного решения в любой конфликтной ситуации - это один из навыков конструктивного взаимодействия, полученный испытуемыми в процессе выполнения профессиональных действий.

. Реакция на фрустрационную ситуацию у испытуемых офисных сотрудников оказалась различна в зависимости от типа самой ситуации. Так, в ситуациях взаимодействия с детьми и родителями испытуемые склонны фиксироваться на собственном «Я» и переносить агрессию на себя. В фрустрационной ситуации взаимодействия с друзьями и в общественных местах испытуемые склонны переносить агрессию вовне и фиксироваться на препятствии. В рабочих фрустрирующих ситуациях испытуемые склонны к конструктивной реакции на фрустрацию. Последнее является безусловным профессиональным достижением испытуемых офисных работников.

.3 Статистический анализ результатов

Для определения наличия достоверных корреляционных взаимосвязей в изученных параметрах был рассчитан критерий Спирмена.

Результаты расчета критерия Спирмена представлены в таблицах в Приложении 2.

Итак, в результате расчета критерия Спирмена, удалось установить следующие значимые (на уровне р≤0,05) корреляционные взаимосвязи:

. между фрустрационной направленностью (в ситуации «Родители») и эмотивным типом акцентуации характера - положительная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационным типом (в ситуации «Родители») и возбудимым типом акцентуации характера - положительная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационным типом (в ситуации «Родители») и приспособлением как типом конфликтного реагирования - отрицательная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационным типом (в ситуации «Дети») и эмотивным типом акцентуации характера - положительная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационным типом (в ситуации «Семья») и застревающим типом акцентуации характера - положительная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационным типом (в ситуации «Семья») и избеганием как типом конфликтного реагирования - отрицательная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационной направленностью (в ситуации «Общественные места») и педантичным типом акцентуации характера - отрицательная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационной направленностью (в ситуации «Общественные места») и избеганием как типом конфликтного реагирования - отрицательная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационной направленностью (в ситуации «Работа») и возбудимым типом акцентуации характера - положительная умеренная корреляционная связь;

. между фрустрационной направленностью (в ситуации «Работа») и дистимным типом акцентуации характера - положительная умеренная корреляционная связь.

Таким образом, проведенный качественный и количественный анализ результатов исследования позволяет доказать выдвинутую в начале исследования гипотезу:

1. Выбор стратегии совладающего поведения офисных сотрудников в различных ситуациях кризисного взаимодействия обусловлен личностными характеристиками индивида.

. На выбор стратегии совладающего поведения у офисных сотрудников влияют такие личностные характеристики как: акцентуация характера, стратегия поведения в конфликтной ситуации, фрустрационная направленность, тип фрустрационной реакции.

.4 Разработка рекомендаций по разрешению конфликтов для сотрудников ООО «СнабСтрой»

В результате проведения эмпирического исследования были сформулированы следующие рекомендации по разрешению конфликтов для сотрудников ООО «СнабСтрой»:

. Исключить любой вид насилия как возможный способ преодоления конфликтов.

. Разрешение конфликтной ситуации должно не приводить к подавлению личности, а способствовать личностному росту каждого.

. Общечеловеческие нормы поведения тесно связаны с признанием неповторимости, ценности, индивидуальности каждой личности, которая реализуется в общении.

. В процессе взаимодействия поступайте с другими так, как вы хотели, чтобы они поступали по отношению к вам.

. Дайте каждому ощутить свою значимость.

. В ситуации разрешения четко обозначьте свои цели и позицию.

. Не фиксируйтесь на самом факте конфликта, анализируйте ситуацию, свои проявления и проявления оппонента в конфликте, ищите истинную причину и конструктивный выход.

. Не спешите с принятием решения, а также не старайтесь замять конфликт, доведите ситуацию до логического завершения, отношения с оппонентом - до приемлемо человеческих отношений.

. Постоянно занимайтесь собственным развитием - этот выход из ситуации уникален и доступен при любом раскладе сил и возможностей оппонентов в ситуации.

Выводы по главе II

Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом акцентуирования характера является экзальтированный (33%) и гипертимный (23,1%) типы, что характеризует сотрудников как высоко эмоциональных, ярко реагирующих индивидов.

Данные результаты могут быть объяснены тем фактом, что для людей, сознательно выбравших профессию, связанную с постоянным взаимодействием с людьми, свойственна излишняя чувствительность, эмпатичность и впечатлительность.

Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом поведения в конфликте является компромисс (49,5%), что характеризует их как индивидов, способных в любой конфликтной ситуации попытаться найти подходящее решение для обеих сторон конфликта.

Вероятно, навык поиска компромиссного решения в любой конфликтной ситуации - это один из навыков конструктивного взаимодействия, полученный испытуемыми в процессе выполнения профессиональных действий.

Реакция на фрустрационную ситуацию у испытуемых офисных сотрудников оказалась различна в зависимости от типа самой ситуации. Так, в ситуациях взаимодействия с детьми и родителями испытуемые склонны фиксироваться на собственном «Я» и переносить агрессию на себя.

В фрустрационной ситуации взаимодействия с друзьями и в общественных местах испытуемые склонны переносить агрессию вовне и фиксироваться на препятствии.

В рабочих фрустрирующих ситуациях испытуемые склонны к конструктивной реакции на фрустрацию. Последнее является безусловным профессиональным достижением испытуемых офисных сотрудников.

В результате расчета критерия Спирмена, удалось установить наличие значимых (на уровне р≤0,05) корреляционных взаимосвязей между выбором стратегии поведения офисных сотрудников в различных ситуациях взаимодействия и такими личностными характеристиками как акцентуация характера, стратегия поведения в конфликтной ситуации, фрустрационная направленность и тип фрустрационной реакции.

Проведенный качественный и количественный анализ результатов исследования позволяет доказать выдвинутую в начале исследования гипотезу:

. Выбор стратегии совладающего поведения офисных сотрудников в различных ситуациях кризисного взаимодействия обусловлен личностными характеристиками индивида.

. На выбор стратегии совладающего поведения у офисных сотрудников влияют такие личностные характеристики как: акцентуация характера, стратегия поведения в конфликтной ситуации, фрустрационная направленность, тип фрустрационной реакции.

Заключение

Конфликт - это многомерное полифункциональное, природное, социально-психологическое, психологическое явление. В соответствии с субъектами - участниками конфликта в социальной психологии выделяют следующие основные его типы: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт и конфликт между личностью и группой.

Акцентуация характера - чрезмерная выраженность отдельных черт характера. То есть, черты характера, которые вследствие своей интенсивности уже вышли за пределы нормы, но еще не достигли уровня патологии. Акцентуации, как правило, проявляются в подростковом возрасте и сглаживаются по мере взросления.

Фрустрация - это расстройство планов, уничтожение замыслов, т.е. некая травмирующая ситуация, при которой терпится неудача. Фрустрация - это состояние, которое возникает при невозможности достичь поставленную цель и в полной мере реализовать мотив. Фрустрация должна рассматриваться в контексте более широкой проблемы: выносливости по отношению к жизненным трудностям и реакций на эти трудности, которые могут быть вполне преодолимыми и непреодолимыми. Явление фрустрации наиболее изучено в отношении к барьерам деятельности.

Проведенный анализ данных литературы показал, что проблема взаимосвязи выбора стратегии поведения в конфликте и акцентуаций характера не достаточно изучена, и требует дополнительного внимания.

Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом акцентуирования характера является экзальтированный и гипертимный типы, что характеризует сотрудников как высоко эмоциональных, ярко реагирующих индивидов.

Данные результаты могут быть объяснены тем фактом, что для людей, сознательно выбравших профессию, связанную с постоянным взаимодействием с людьми, свойственна излишняя чувствительность, эмпатичность и впечатлительность.

Для испытуемых офисных сотрудников наиболее характерным типом поведения в конфликте является компромисс, что характеризует их как индивидов, способных в любой конфликтной ситуации попытаться найти подходящее решение для обеих сторон конфликта.

Вероятно, навык поиска компромиссного решения в любой конфликтной ситуации - это один из навыков конструктивного взаимодействия, полученный испытуемыми в процессе выполнения профессиональных действий.

Реакция на фрустрационную ситуацию у испытуемых офисных сотрудников оказалась различна в зависимости от типа самой ситуации. Так, в ситуациях взаимодействия с детьми и родителями испытуемые склонны фиксироваться на собственном «Я» и переносить агрессию на себя.

В фрустрационной ситуации взаимодействия с друзьями и в общественных местах испытуемые склонны переносить агрессию вовне и фиксироваться на препятствии.

В рабочих фрустрирующих ситуациях испытуемые склонны к конструктивной реакции на фрустрацию. Последнее является безусловным профессиональным достижением испытуемых офисных сотрудников.

В результате расчета критерия Спирмена, удалось установить наличие значимых корреляционных взаимосвязей между выбором стратегии поведения офисных сотрудников в различных ситуациях взаимодействия и такими личностными характеристиками как акцентуация характера, стратегия поведения в конфликтной ситуации, фрустрационная направленность и тип фрустрационной реакции.

Проведенный качественный и количественный анализ результатов исследования позволяет доказать выдвинутую в начале исследования гипотезу:

. Выбор стратегии совладающего поведения офисных сотрудников в различных ситуациях кризисного взаимодействия обусловлен личностными характеристиками индивида.

. На выбор стратегии совладающего поведения у офисных сотрудников влияют такие личностные характеристики как: акцентуация характера, стратегия поведения в конфликтной ситуации, фрустрационная направленность, тип фрустрационной реакции.

Библиография

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 4-е изд. исп. и доп. - М. : Эксмо, 2009. - 512 с.

. Асмолов, А.Г. Психология личности : культурно-историческое понимание развития человека / А. Асмолов. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Академия : Смысл, 2007. - 526 с. : рис., портр.

. Бакуменко, Д.А. Особенности субкультурного взаимодействия в процессах социальной коммуникации / Д.А. Бакуменко // Вопросы культурологии. - 2010. - № 12. - С. 15-21.

. Батаршев, А.В. Психология индивидуальных различий. От темперамента - к характеру и типологии личности / А.В. Батаршев. - М. : Владос, 2001. - 254, [1] с.

. Батаршев, А.В. Темперамент и характер : психологическая диагностика / А.В. Батаршев. - М. : Владос-Пресс, 2001. - 333, [1] с. : ил.

. Василюк, Ф.Е. Фрустрация / Ф.Е. Василюк // Психология состояний : хрестоматия / ред. А.О. Прохоров. - М. : Пер Сэ ; СПб. : Речь, 2004. - С. 432-436.

. Великоредчанина, М.А. Психолингвистические аспекты характеристики конформной акцентуации / М.А. Великоредчанина // Прикладная психология и психоанализ. - 2007. - № 1. - С. 39-46.

. Воронин, Г.Л. Диагностика духовной детерминанты социального взаимодействия / Г.Л. Воронин // Социологические исследования. - 2000. - № 9. - С. 73-79.

. Гагаринская, Г. Профилактика конфликтных ситуаций в организации / Г. Гагаринская, О. Калмыкова, А. Гагаринский // Кадровик. - 2008. - № 7. - С. 30-35.

. Гарбузов, Д.В. Время и коммуникация : детемпорализация системы социального взаимодействия как основание цивилизационного кризиса / Д.В. Гарбузов // Вопросы культурологии. - 2010. - № 4. - С. 19-24.

. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб. : Питер, 2008. - 544 с.

. Гулевич, О.А. Способы оптимизации межгруппового взаимодействия : направления и результаты исследований / О.А. Гулевич // Вопросы психологии : Научный журнал. - 2004. - №6. - С. 103-118.

. Дидковская, Л.Г. Причины конфликтов и пути их преодоления / Л.Г. Дидковская, Н.В. Яшкина // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология. - 2009. - № 7. - С. 7-15.

. Дорохова, А.В. Разрешение конфликтов / А.В. Дорохова, Л.И. Игумнова, Т.И. Привалихина. - М.: Академия, 2008. - 192 с.

. Киршбаум, Э.И. Фрустрация / Э.И. Киршбаум, А.И. Еремеева // Психология состояний : хрестоматия / ред. А.О. Прохоров. - М. : Пер Сэ ; СПб. : Речь, 2004. - С. 412-416.

. Колесниченко, В.О. Акцентуация характера в самореализации творческой личности / В.О. Колесниченко // Образование и общество. - 2008. - № 6. - С. 46-49.

. Коновалова, В. Конфликты в организации : старые и новые проблемы / В. Коновалова // Кадровик. - 2008. - № 7. - С. 4-13.

. Конфликтология / ред. В.П. Ратников. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2011. - 543 с.

. Конфликтология : хрестоматия / Урал. акад. гос. службы, Каф. упр. персоналом и психологии ; сост. С.В. Аржанухин. - Екатеринбург : Урал. акад. гос. службы, 2005. - 339 с.

. Конфликты и взаимодействия / авт.-сост.: А.В. Комарова, О.М. Ольшевская. - Минск : Красико-Принт, 2008. - 125 с.

. Креч, Д. Фрустрация, конфликт, защита / Д. Креч, Р. Кратчфилд, Н. Ливсон // Психология состояний : хрестоматия / ред. А.О. Прохоров. - М. : Пер Сэ ; СПб. : Речь, 2004. - С. 422-431.

. Левитов, Н.Д. Фрустрация как один из видов психических состояний / Н.Д. Левитов // Юридическая психология : хрестоматия / авт.-сост. В.В. Романов. - 2-е издание, переработанное и дополненное. - М. : Юрайт : Юрайт, 2010. - С. 134-140.

. Леонов, Н.И. Основы конфликтологии / Н.И. Леонов. - Ижевск : Удмурт. ун-т, 2001. - 122 с.

. Личность и ее взаимодействие с социальной средой : непроторенная дорога / В.В. Гафаров и др. ; ред. Е.В. Акимова ; Рос. акад. мед. наук. Сиб. Отд-ние, Межведомств. лаб. эпидемиологии серд.-сосуд. заболеваний, Сиб. акад. упр. и массов. коммуникаций. - Новосибирск : СО РАН, 2008. - 275 с.

. Маналова, О.Н. Акмеологический ресурс индивидуального характера : акцентуации и деакцентуации черт / О.Н. Маналова // Мир психологии. - 2008. - № 1. - С. 236-245.

. Моросанова, В.И. Акцентуация характера и стиль саморегуляции у студентов / В.И. Моросанова // Вопросы психологии. - 1997. - № 6. - С. 30-37.

. Моросанова, В.И. Индивидуальная саморегуляция и характер человека / В.И. Моросанова // Вопросы психологии : научный журнал : издается с января 1955 года / Ред. Е.В. Щедрина. - 2007. - №3 май-июнь 2007. - с. 59-69.

. Общая психология / сост. Е.И. Рогов. - М. : Владос, 2006. - 444, [3] с. : рис.

. Панкратов, В.Н. Фрустрация / В.Н. Панкратов // Психология состояний : хрестоматия / ред. А.О. Прохоров. - М. : Пер Сэ ; СПб. : Речь, 2004. - С. 436-438.

. Платонов, Ю.П. Основы социальной психологии / Ю.П. Платонов. - СПб. : Речь, 2004. - 620,[3] с.

. Психология безопасности как основа гуманитарных технологий в социальном взаимодействии / ред. И.А. Баева. - СПб. : Книжный Дом, 2008. - 288 с.

. Родионова, Е.А. Психолого-социальные основы разрешения конфликтов / Е.А. Родионова. - СПб. : СПбГИПСР, 2005. - 81 с.

. Романенчук, А.Б. Субъект-субъективное взаимодействие : общенаучный подход / А.Б. Романенчук, Е.И. Мычко // Актуальные проблемы профессионально-педагогического образования / Балт. ин-т экономики и финансов. - 2000. - Вып. 4. - С. 55-57.

. Степанов, В. Что делать с конфликтами : мнения экспертов / В. Степанов, Д. Шлянчак, И. Ваган // Кадровик. - 2008. - № 7. - С. 42-44.

. Усанова, В.М. Проявление воздействия стрессовых ситуаций в профессии спасателя : нейротизм, фрустрация, тревожность / В.М. Усанова // Молодые ученые - московскому образованию : материалы VII городской научно-практической конференции молодых ученых и студентов учреждений высшего и среднего образования городского подчинения / ред. В.В. Рубцов, Ю.М. Забродин, А.А. Марголис. - М. : МГППУ, 2008. - С. 116-117.

. Фадеева, Е.В. Типологический анализ акцентуаций характера. Графические методы, как способ диагностики акцентуаций характера / Е.В. Фадеева // Коррекционная педагогика. - 2006. - № 4. - С. 17-27.

. Франкл, В. Экзистенциальная фрустрация и коллективные неврозы / В. Франкл // Психология личности : хрестоматия / ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, А.А. Пузырей, В.В. Архангельская. - М. : АСТ : Астрель, 2009. - С. 553-560.

. Чекмарева, Г. Развиваем конфликтологическую компетентность / Г. Чекмарева // Кадровое дело. - 2010. - № 2. - С. 86-91.

. Чусовитин, А.Г. Онтология бесконфликтных социальных взаимодействий / А.Г. Чусовитин // Полигнозис. - 2001. - № 1. - С. 57-75.

. Щербакова, О.И. Конфликтологическая подготовка специалиста : контекстный подход / О.И. Щербакова // Психологическая наука и образование. - 2009. - № 1. - С. 48-54.

Приложение 1

Сводная таблица первичных данных исследования

(методика Леонгарда + методика Томаса)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п./п. | Акцентуация характера | Способ реагирования на конфликт |
|  |  |  |
|  | Гипертимный | Возбудимый | Эмотивный | Педантичный | Тревожный | Циклотимный | Демонстративный | Застревающий | Дистимный | Экзальтированный | соперничество | сотрудничество | компромисс | избегание | приспособление |
| 1 | 21 | 14 | 18 | 12 | 3 | 15 | 15 | 12 | 3 | 18 | 4 | 6 | 6 | 7 | 7 |
| 2 | 15 | 16 | 15 | 8 | 15 | 18 | 2 | 3 | 6 | 24 | 2 | 4 | 8 | 8 | 8 |
| 3 | 18 | 8 | 15 | 4 | 6 | 6 | 10 | 0 | 9 | 12 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 |
| 4 | 21 | 8 | 12 | 6 | 9 | 15 | 10 | 6 | 3 | 12 | 6 | 6 | 4 | 8 | 6 |
| 5 | 18 | 12 | 15 | 8 | 9 | 21 | 14 | 6 | 0 | 12 | 6 | 6 | 8 | 9 | 1 |
| 6 | 6 | 18 | 12 | 16 | 12 | 21 | 12 | 15 | 18 | 24 | 4 | 2 | 9 | 10 | 4 |
| 7 | 9 | 18 | 21 | 16 | 3 | 6 | 12 | 15 | 15 | 24 | 2 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 8 | 15 | 14 | 15 | 16 | 12 | 18 | 14 | 15 | 12 | 18 | 4 | 8 | 8 | 7 | 4 |
| 9 | 15 | 16 | 15 | 12 | 9 | 21 | 12 | 9 | 9 | 18 | 7 | 6 | 7 | 7 | 3 |
| 10 | 3 | 14 | 18 | 14 | 21 | 21 | 4 | 9 | 15 | 24 | 0 | 5 | 5 | 8 | 12 |
| 11 | 18 | 12 | 15 | 2 | 6 | 12 | 14 | 6 | 9 | 12 | 6 | 5 | 5 | 6 | 8 |
| 12 | 15 | 14 | 21 | 16 | 18 | 21 | 12 | 9 | 6 | 24 | 3 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 13 | 21 | 14 | 18 | 4 | 15 | 18 | 12 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | 12 | 16 | 15 | 16 | 24 | 21 | 8 | 18 | 9 | 24 | 5 | 9 | 5 | 7 | 4 |
| 15 | 21 | 12 | 9 | 18 | 9 | 18 | 14 | 9 | 6 | 18 | 0 | 7 | 10 | 6 | 7 |
| 16 | 15 | 18 | 15 | 4 | 15 | 9 | 10 | 3 | 15 | 18 | 1 | 7 | 7 | 7 | 8 |
| 17 | 3 | 16 | 21 | 16 | 12 | 12 | 12 | 15 | 9 | 6 | 6 | 6 | 8 | 7 | 3 |
| 18 | 15 | 10 | 18 | 8 | 6 | 9 | 6 | 12 | 6 | 12 | 4 | 6 | 5 | 9 | 5 |
| 19 | 9 | 12 | 18 | 6 | 9 | 12 | 6 | 18 | 6 | 12 | 0 | 7 | 8 | 7 | 8 |
| 20 | 9 | 10 | 18 | 20 | 3 | 12 | 12 | 18 | 6 | 18 | 3 | 3 | 8 | 10 | 5 |
| 21 | 18 | 12 | 15 | 2 | 6 | 12 | 14 | 6 | 9 | 12 | 6 | 5 | 5 | 6 | 8 |
| 22 | 15 | 14 | 21 | 16 | 18 | 21 | 12 | 9 | 6 | 24 | 3 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 23 | 15 | 18 | 15 | 4 | 15 | 9 | 10 | 3 | 15 | 18 | 1 | 7 | 7 | 7 | 8 |
| 24 | 3 | 16 | 21 | 16 | 12 | 12 | 12 | 15 | 9 | 6 | 6 | 6 | 8 | 7 | 3 |
| 25 | 9 | 18 | 21 | 16 | 3 | 6 | 12 | 15 | 15 | 24 | 2 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 26 | 15 | 14 | 15 | 16 | 12 | 18 | 14 | 15 | 12 | 18 | 4 | 8 | 8 | 7 | 4 |
| 27 | 3 | 16 | 21 | 16 | 12 | 12 | 12 | 15 | 9 | 6 | 6 | 6 | 8 | 7 | 3 |
| 28 | 15 | 14 | 21 | 16 | 18 | 21 | 12 | 9 | 6 | 24 | 3 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 29 | 15 | 18 | 15 | 4 | 15 | 9 | 10 | 3 | 15 | 18 | 1 | 7 | 7 | 7 | 8 |
| 30 | 3 | 14 | 18 | 14 | 21 | 21 | 4 | 9 | 15 | 24 | 0 | 5 | 5 | 8 | 12 |
| ср | 13 | 14,2 | 16,9 | 11,4 | 11,6 | 14,9 | 10,8 | 10 | 9,2 | 17,2 | 3,5 | 5,8 | 6,7 | 7,3 | 6,2 |
| от | 5,9 | 2,9 | 3,2 | 5,7 | 5,8 | 5,3 | 3,3 | 5,3 | 4,6 | 6,0 | 2,2 | 1,6 | 1,6 | 1,3 | 2,6 |

Сводная таблица первичных данных исследования

(методика Розенцвейга, количественные данные)

|  |
| --- |
| Тест Розенцвейга |
| Родители | Дети | Семья | Друзья | Общественные места | Работа |
| ФН | ФТ | ФН | ФТ | ФН | ФТ | ФН | ФТ | ФН | ФТ | ФН | ФТ |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |

Сводная таблица первичных данных исследования

(методика Розенцвейга, качественные данные)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Родители (2,4,15,21) | Дети (10,17,19,24) | Семья (11,18,22,23) | Друзья (8,12,14,20) | Общ.места (1,3,7,16) | Работа (5,6,9, 13) |
| 1. | 15. очень жаль я на тебя рассчитывал 2. Извините, пожалуйста, я не нарочно. 4. Извините, но я очень старался все исправить. 21. Я не хотела | 10. Я обязательно разберусь! 17. Даже не знаю как это получилось 19. Извините, не увидел. 24. Скажите ему, чтобы он лучше относился к чужим вещам. | 11. Очень жаль, но что делать это твоя мама 18. Вы знаете прекрасно, как я к вам отношусь и не надо придумывать. 22. 23 | 8. Вот это да, а я на ней жениться хотел. 12. Нужно ему позвонить 14. Может что-то случилось? Надо позвонить. 20. Наверное была на то причина, потом узнаем. | 1. Ничего страшного. 3. Если есть место то пересяду или попрошу снять шляпу. 7.Да? Извините! 16. Я очень спешу, извините! | 5. Оставляйте, будем разбираться 6. А вы их точно сдадите? 9. Минуту 13. Извините, но непредвид. Обстоятельства и мне нужно бежать. |
| 2. | 2. Мне очень жаль, прошу прощения. 4. К сожалению, я не мог этого предвидеть. 15. Ничего, в следующий раз. 21. Мне очень жаль. | 10. Я обсужу с ним эту тему. 17. Я не специально 19. Постараюсь исправиться, сейчас тороплюсь. 24. Ничего, страшного. | 11. Пусть выздоравливает! 18. Что за глупости? Ничего подобного. 22. Не правда 23. Без проблем. | 8. Обстоятельство, так сложились. 12. При встречи мы обменяемся. 14. Думаю, с минуты на минуту придет 20. Это знает только она. | 1. В следующий раз будьте, внимательнее! 3. Нет, все нормально! 7. Извините 16. Я очень спешу. | 5.Давайте, я попробую помочь, вам еще раз! 6. Увы, больше 2-х нельзя 9. Одну минуту 13. Извините, я совсем забыл. |
| 3. | 2. О! Да! Очень жаль. 4.Но она сломалась же! 15. Ок! 21. Жаль! | 10. Ох как жаль! 17. Бывает! 19. Ничего не думаю! 24. И мне жаль. | 11. Ок! 18. Наверное 22. Это не так. 23. Будем ждать! | 8. Ок. Здорово! 12. И??? 14. Значит будет! 20. Не захотела! | 1.Действительно, жаль! 3.Да! Мне не видно! 7. Я так не считаю! 16. Не обогнал же! | 5. Сейчас решим вас вопрос. 6. К сожалению, такие правила. 9. Ок! 13. Так мы уже встретились! |
| 4. | 2. Юуупс… 4. И чего дальше? 15. Очень жаль! 21. О… ужас, что с ним? | 10. На своего посмотрите. 17. Ээээ… Не повезло! 19. О тебе… 24. Бывает… | 11. Да, конечно! Побудь с мамой. 18. Кто я? Да никогда! 22. Прям так и ничего не хочу сделать? 2. Конечно, дорогая! Подождем эту т. Наташу.! | 8. Да это так! 12. Вот олень..! 14. АГА… 20. Ничего, мы ее тоже не пригласим. | 1.Вылезай ты, я тебе ща…. 3.Боюсь, что :Да! 7. Чоо? Ты сказал? А нука повтори… 16. Да, иди ты… | 5. Давайте посмотрим. 6. НЕТ! 9. Ждите! 13. Да, проходите.  |
| 5. | 2. Какая жалость! Простите пожалуйста! 4. Считай это знаком судьбы. Может поезд сойдет с рельс! 15. Очень жаль! 21. О Боже! | 10. Я так не думаю! 17. Ну и что. 19. Думал о своем и забылся 24. Ничего страшного. Спасибо. | 11. Ну, что ж пускай поправляется. Позвони мне позже и расскажи как у нее дела. 18. Нет. Не надо так думать. 22. Отстань от меня. 23. Нет. | 8. Хочу, но не могу. Может сходишь с ней. Потом расскажешь. 12. Какая разница. 14. Достала опаздывать. Позвони ей. 20. Какая тебе разница. | 1.Да уж! Плохо старались. Теперь вам стоит мне помочь! 3. Что делать! Тупая шляпа! 7. У меня просто такой голос. Я работаю в опере! 16. Отвали. | 5. время над вами не властно! Что ж поменяем! 6. Без проблем! 9. Подождите. 13. Ужас. Забыл. |
| 6. | 2. Судьба такая. Это на счастье. 4. извин. Я не думал, что так выйдет. Все, что не делается, все к лучшему. 15. Ладно, придумаю что-нибудь. 21. что с ним? Я не думала, что так выйдет! | 10. Не может быть. Я с ним поговорю! 17. Ну я же не специально. 19. Ничего не думаю, просто еду. 24. Ох уж эти дети!. Оставьте ее себе или выбросите, она мне уже не нужна. | 11. ну ладно. Нет так нет. 18. Извини, чем смогу я всегда помогу. Просто иногда нет времени и возможности. 22. и что нужно сделать? 23. Мы с ней уже попрощались. Мы опаздываем из-за нее. | 8. И ты пойдешь? 12. наверное.14. Наверное, у нее есть причина. 20. Не знаю | 1.Плохо старались! 3.Ничего страшного! 7. Нет! 16. Это еще по чему? | 5. Они в рабочем состоянии. Не носите их домой! 6. К сожалению, но правила установлены для всех. 9. извините, но вам немного все же придется подождать. 13. Если назначил. Заходи. |
| 7. | 2. мне очень жаль 4. К сожалению, это непредсказуемо. 15. надо было предупредить заранее. 21. Мне жаль, с ним все в порядке? | 10. Я поговорю с ним об этом. 17. Давай, позовем слесаря. 19. Я не заметил знак. 24. Ничего страшного, куплю новую. | 11. Увидимся в другой раз. 18. Ты ошибаешься. 22. Давай вернемся к этому позже, я тороплюсь. 23. Скажи, что мы опаздываем. | 8. Да, не смогу, потанцуй за меня. 12. Надо его найти и сообщить об этом. 14. Надо ее поторопить. 20. Наверно, чтобы не знакомить нас со своим новым другом. | 1.Аккуратнее надо ездить. 3. Надо попросить ее снять шляпу. 7. Постараюсь быть тише… 16. Знаю, но я очень спешу. | 5. Мы постараемся выяснить в чем проблема. 6. К сожалению, больше двух брать нельзя. 9. Вам придется еще немного подождать. 13. Хорошо, присаживайтесь, очевидно, я забыл. |
| 8 | 2. возможно я смогу возместить потерю. 4. В следующий раз иди пешком 15. Очень обидно в следующий раз сообщай заранее. 21. Я не думаю, что из-за разговора. Я поговорю с ним еще раз и извинюсь. | 10. Я сама разберусь со своим ребенком. Мне не требуются советчики. 17. Ты тоже вечно все теряешь. 19. извините, очень спешу, впредь торопиться не буду. 24. Да ничего страшного. | 11. Ок, если что звони. 18. Не говори ерунды, ошибки бывают у всех. 22. Неправда, я всегда готов помочь тебе. 23. А по телефону она не может это сделать? Мы можем не успеть. | 8. я поговорю с ней, но теперь уже точно не пойду. 12. Надо позвонить ему и разобраться, где чья шляпа. 14. Как всегда опаздывает 20. спроси у нее. | 1.у вас не получилось. 3. Вы не могли бы снять головной убор? 7. Нет, мне так не кажется. 16. Вам рассказать про ваши права? | 5. Давайте проверим из через службу ремонта. 6. К сожалению я не смогу выдать более 2-х. Может журналы? 9. Я постараюсь сделать все возможное, чтобы получилось быстрее. 13. Вам должны были позвонить и перенести встречу на другое время, но если вы пришли, то давайте обсудим все сейчас. |
| 9. | 2. Извините. Мне очень жаль. Э то вышло случайно, я не хотел этого 4. я говорил, что лучше было воспользоваться общественным транспортом. 15. Я знал, что на тебя никакой надежды нет, поэтому особенно на тебя и не рассчитывал. 21. Мне очень жаль. Но я думаю, это случилось по совершенно другой причине. | 10. Не надо делать необоснованных выводов. Обязательно поговорю с ним и уверен, мы найдем истинную причину разногласий. А лишние обвинения не к чему. 17. я их скорее всего оставил в портфеле. У Ольги должны быть запасные. 19. Это в принципе не возможно сделать на моем автомобиле, т.к. напротив здания школы находится «лежачий» полицейский. 24. Ничего страшного. Она мне уже не нужна. | 11. я сейчас же выезжаю к вам. Какие лекарства необходимо купить? 18. Как ты мог вообще такое обо мне подумать?! Этого не будет! 22. И не собираюсь делать. 23. Скажи ей, что у нас очень мало времени. Мы должны сейчас выйти, чтобы успеть на поезд. | 8. Да, я сегодня занят. Я иду с твоей подругой в театр. 12. я ее захвачу с собой. Мы вечером как раз с ним пересечемся. 14. Давай подождём еще чуть-чуть 20. Ее можно понять, это ведь семейное мероприятия. | 1.Вы совсем обалдели. Нужно быть внимательнее! Как я теперь пойду на работу? 3. Вы не моги бы снять шляпу. В кинотеатрах не положено находиться в головных уборах. 7. Нет, что вы. Это у меня такой голос. А вот вы слишком медлительны для такого респектабельного заведения. Я жду уже 15 минут. 16. Учите правила дорожного движения. | 5. Вы принесли с собой чек? Давайте мы заменим Вам товар. 6. Да, по правилам только 2 книги, но т.к. вы являетесь давним посетителем, мы можем пойти Вам на уступки. 9. К сожалению это не возможно, в вашей квитанции указана послезавтрашняя дата. В настоящее время вещь проходит процесс сушки. 13. Нет. Вы ошиблись. Вам назначено на завтра. Но я смогу вам уделить сейчас немного времени. |
| 10. | 2. Так получилось 4. Значит в следующий раз поедешь на такси. 15. вот так всегда 21. Я не хотела. | 10. я погорю с ним. 17. я новые сделаю. 19. Ой, я не заметил 24. Да ладно, это же ребенок. | 11. Хорошо, в другой раз наши планы осуществляться 18. Ты какую-то чушь несешь, ты знаешь, что вы можете на меня рассчитывать. 22. Это тебе так кажется. 23. У нас есть 5 минут и мы уезжаем. | 8. Ты забыл, она бывшая подруга. 12. Всегда он берет не свое. 14. Давай немного подождем. 20. Я бы тоже хотел бы знать. | 1.Ничего страшного, я видел. 3. Да, нет, можно что-то увидеть. 7. Вообще-то, я тихо себя веду. 16. Это где написано? | 5. Давайте, мы попробуем заменить их вам. 6. Нет, у нас такие требования. 9. минуту, мы постараемся быстрее. 13. Если назначил, то проходите. |
| 11. | 2. Я же не специально 4. я не мог предвидеть это, извини. 15. Очень жаль 21. я не думала, что он будет так переживать | 10. я обязательно с ним поговорю. 17. Я же не специально 19. такого не может быть 24. Ох уж, эти дети. | 11. Хорошо. 18. Просто так складываются обстоятельства. 22. я очень много делаю, просто сейчас не могу. 23. У нас нет времени. Мы уже опаздываем. | 8. я не знал. 12. Возможно. 14. наверное что-то случилось. 20. Хотели побыть вдвоем. | 1.Бывает 3.Просто шляпа мешает 7. Я очень давно жду и не могу шуметь, т.к. один. 16. с чего вы это взяли? | 5. Мы можем взять их на экспертизу. 6. мы попробуем решить ваш вопрос. 9. Вы должны прийти за ней завтра. 13. Сейчас посмотрю |
| 12 | 2. Извините 4.Извините, так вышло 15. Что случилось? 21. я больше так не буду!  | 10. почему вы так решили? 17. а где твои? 19. Извините 24. Ничего страшного. | 11. хорошо! Но нельзя было сообщить об этом раньше? 18. Что ты говоришь глупости! 22. Ну что ты говоришь глупости.23. Мы уже опаздываем. | 8. Интересно…, сейчас с ней поговорю 12. Бывает.. завтра поменяемся. 14. Опаздывает наверное. 20. Бывает и такое, что люди не приглашают. | 1.Ничего страшного 3. Все нормально 7. Нет не сильно, если вы еще медленнее будете обслуживать, то будет слишком. 16. Я считаю, что не в чем не виноват | 5. Давайте посмотрим и разберемся! 6. К сожалению, у нас такие правила. 9. Секунду! Сейчас я посмотрю, возможно ли это. 13. Присядьте, сейчас мы все уладим! |
| 13. | 2. Я очень извиняюсь. Я могу чем-то помочь? 4. Я не виноват в этом, прости. Сейчас придумаем что-нибудь. 15. Очень-очень плохо. 21. что с ним стряслось? | 10 Я поговорю с ним на эту тему. 17. Как будто я специально это сделал 19. Там не было детей я внимательно посмотрел 24. Ладно, давайте. | 11. Что с ней стряслось? 18. Не говори ерунды 22. Ничего подобного, что я для тебя не сделал? 23. А она может это сделать по телефону. Нам пора ехать. | 8. Эммм…, думаю что это не очень хорошая идея. 12. надо связаться с Петровым, мне нужна моя шляпа. 14. Ну мало ли… Хотя я могла бы позвонить, что опаздывает. 20. Ну не хочет и не надо | 1.ничего страшного 3. Я сейчас попрошу снять шляпу. 7. Окей, буду стараться быть по тише. Я тороплюсь | 5. Мы можем связаться с сервисным центром. 6. К сожалению у нас такие правила. 9. как только все будет готово, вы обязательно все получите. 13. Сейчас разберемся. |
| 14 | 2. Извините 4. как я могу тебе помочь? 15. Я не хочу больше с тобой общаться 21. Я не знала | 10. Как вы это узнали? 17. Какая досада 19. Не заметил 24. Купите мне новую | 11. Мама -это святое. 18. ерунда 22. ага 23. Только 5 минут | 8. Да она мне не нравится 12. Вспомнит заберет, а мою оставит. 14. сколько можно ее еще ждать 20. Мы ей не понравились | 1.Ездить надо нормально 3. Снимите шляпу 7. Нет, не сильно шумлю, могу сильнее 16. И что? | 5. Мы решим эту проблему 6. Да, ничем не могу помочь. 9. Подождите минуту. 13. Произошла ошибка |
| 15 | 2. я не специально это сделал 4. Я что это специально сделал? 15. Плохо 21. Я не хотела, чтобы так все получилось | 10 Я поговорю с ним. 17. Вот так бывает 19. извините, не заметил школу. 24. Ничего страшного | 11. Конечно, оставайся с мамой, может мне тоже приехать? 18. Прости, я стараюсь, но не всегда получается 22. С чего ты взял? 23. Мы опаздываем. Может она по тел. Нам пожелает? | 8. Вот это новость. Передавай моей подруге привет. 12. Завтра поменяемся 14. Это просто наглость 20 Наверное, у нее есть причина почему она нас не позвала | 1.ничего страшного 3. Ну а что я могу сделать? 7. я считаю, что нет 16. Это почему? Кто вы такой, что вас нельзя обгонять? | 5. Давайте их заменим 6. У нас есть правила и мы их не можем менять 9. Мы постараемся быстрей вам выдать вещь. 13. извините, но сегодня не получиться |
| 16 | 2. Я очень извиняюсь, мне жутко не удобно. Я могу как-то загладить свою вину? 4. извините. Я даже не знаю как такое произошло. Мы можем что-то сделать? 15. Это крайне не красиво с твоей стороны. Я рассчитывал на тебя… 21. я не думала, что он будет так сильно переживать. Прости. | 10. Да, к сожалению, это один из его главных недостатков, но я пока ничего не могу с этим поделать. 17. извини, сейчас попробую их найти 19 Извините, я не знал, что здесь школа. 24. Ничего страшного. Дети- эти такие, проказничают иногда. Куплю другую. | 11. Ничего страшного. Пусть твоя мама скорее поправляется. Присмотри за ней 18. Ни в коем случае! Я сам позабочусь о вас. 22. Пап, ну перестань. Я все сделаю, но чуть-чуть позже. 23. Надеюсь она придет не тогда, когда наш поезд уже уйдет. | 8. Да, я сегодня занят. Она сказал, что хочет пригласить тебя. 12. Вероятно, да. Ладно, обойдусь пока без шляпы. А завтра, он мне ее вернет. 14. Возможно, ее что-то задержало. Я думаю, она скоро будет. 20. Наверное у нее были на это свои причины. | 1.Вам следует быть еще внимательнее 3К сожалению, да. Наверное придется попросить леди снять свою шляпку. 7. извините. Я кому-то помешал? 16. я знаю, но я очень спешил. Хотя теперь уже все равно. | 5. Возможно, они исправны. Могу предложить вам обменять их на другие или вернуть деньги. 6. Я уточню у руководства, возможно мы сделаем исключения. 9. Хорошо, мы постараемся ускорить этот процесс. 13. Да конечно, но раз уж так получилось, не могли бы вы хотя бы подождать немного? |
| 17 | 2. простите. Это вышло случайно 4. Я бы тоже не опоздал 15. Очень жаль, мне тебя будет не хватать. 21. Надо пойти проведать, заодно и помириться | 10. он не врет, он фантазирует 17. А твои ключи где? 19. я не нарушаю скоростной режим, у самого дети школьники. Это вам показалось, что 80.. 24. Ерунда, оставьте себе, пусть дорывает. | 11. Оставайся, дорогой. Может тебе у нее пожить, вдруг ей понадобиться твоя помощь. 18. Не волнуйся не отдам. 22. сделаю что-нибудь, честное слово… 23. В следующий раз пожелает, мы опаздываем. | 8. Пойду, но с другой подругой. И на другие танцы. 12. Отлично, придется ему купить мне новую шляпу. 14. Придет, будет наказана. 20 Пойди и спроси, зачем мучиться | 1.Ничего страшного. С вас 100 дол. За чистку и все будет хорошо. 3. Снимите, пожалуйста, шляпу. 7. Не слишком. 16. извините, очень торопился, жена рожает | 5. Давайте заменим на другие. 6. Могу предложить взять 2 книги потолще, чтобы хватило на весь отпуск. 9. сделаем все от нас зависящее 13.Прододите, давайте пообщаемся |
| 18 | 2. Я очень извиняюсь, я куплю новую вазу вашей маме 4. А в чем я виноват, это же машина. 15. Окей. Я постараюсь сделать все сам 21. мне жаль | 10. Не может быть такого 17. Это же не смертельно 19. извините я не заметил 24. Ну ничего, все что нужно я смогу прочесть. | 11. Ничего, пускай мама поправляется 18. что за чушь? 22. Это не правда 23. Передай, что мы ее любим, но мы побежали | 8. я не знаю, почему она так сказала, но я собираюсь 12. Как обычно 14. Давай еще немного подождем. 20. Что ты постоянно интересуешься другими. Займись собой. | 1.плохо старались, что мне теперь делать? 3. Зато я вижу вас. 7. Вы это мне? 16. Ну если вы тормозите за рулем. Я не мог так долго плестись за вами. | 5. Давайте посмотрим 6. Есть правила. 9. Мы все торопимся. Я постараюсь быстрее. 13. Тогда проходите раз пришли. |
| 19. | 2. Я куплю ей новую, пускай не расстраивается. 4. Я не настаивал на том, чтобы ты со мной поехал 15. Н-да, и что мне теперь делать? 21. я не хотела. В какой больнице он находится, я поеду к нему. | 10. Это не так 17. Я даже не знаю как так получилось 19. Извините, я не заметил школу 24. следить надо лучше за детьми. | 11. Ничего, все хорошо. 18. Рассчитывать на меня можно, я не знаю с чего это ты взял 22. Я стараюсь, но для вас всегда все плохо. 23. Еще ее не хватало. | 8. Вот это да. Я обязательно узнаю почему она так сказала 12. а что мне теперь одеть 14. Ну ничего мы зато встретились 20. Да ну ее | 1.мне тоже жаль, ничего страшного 3. Да ничего, мне все понятно, что на экране. 7. Это не правда 16. Ну мало ли что не имел, так вышло. | 5. Оставляйте, я попробую разобраться 6. Минуту, я попробую узнать сможем ли мы вам дать больше. 9. минуту подождите 13. Назначал, но сегодня изменились планы. |
| 20 | 2. Извините, я все сейчас уберу и обязательно компенсирую потерю вашей маме 4. Машина была в полном порядке, но я не знаю, что с ней случилось. 15. вот это подстава. 21. Мне жаль. Я этого не хотела | 10 . Я поговорю с ним. 17. я не специально. 19. Извините 24. Ничего страшного. Я новую куплю. | 11. Конечно. Ты только не забудь у мамы узнать что ей надо из лекарств. 18. На меня можно рассчитывать, но в данный момент так сложились обстоятельства. 22. Я все делаю и я не понимаю почему ты так говоришь. 23. Мы можем на 5 минут задержаться и только. | 8. Да, я занят. Сходите, оторвитесь. 12. Наверное. Завтра разберемся, все равно его нет. 14. я надеюсь, что у нее будут оправдание за опоздания. 20. потом у нее узнаешь, наверняка у нее есть причина. | 1.в каком виде теперь я появлюсь на работе. У меня сегодня встреча. 3. Ну чего я могу сделать, если люди такие невоспитанные. 7. Ну вообще-то я один и я молчал. Вы меня с кем то перепутали. 16. Извините, но так получилось | 5. Давайте мы вам поменяем ваши часы. 6. Есть правила и мы не можем их нарушать. 9. Сейчас посмотрим. 13. Да назначал. Но меня срочно вызвали и мне надо бежать. Свяжитесь с моим помощником, может он вам сможет помочь |

Приложение 2

Таблица 1

Результаты расчета корреляционных связей Спирмена

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Гипертимный | Возбудимый | Эмотивный | Педантичный | Тревожный | Циклотивный | Демонстративный | Застревающий | Дистимный | Экзальтированый | соперничество | сотрудничество | компромисс | избегание | приспособление |
| РодФН | -,083 | ,427 | ,540\* | -,122 | ,112 | -,256 | ,036 | ,086 | ,012 | -,206 | -,042 | -,002 | -,216 | -,312 | -,068 |
|  | ,726 | ,060 | ,014 | ,609 | ,638 | ,275 | ,881 | ,719 | ,959 | ,384 | ,860 | ,993 | ,360 | ,181 | ,776 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| РодФТ | ,035 | ,455\* | ,039 | ,278 | -,074 | ,242 | ,359 | ,350 | ,049 | ,094 | ,120 | ,153 | ,330 | ,024 | -,459\* |
|  | ,884 | ,044 | ,869 | ,235 | ,757 | ,303 | ,120 | ,130 | ,838 | ,694 | ,614 | ,519 | ,155 | ,920 | ,042 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ДФН | ,009 | ,365 | ,185 | -,019 | -,009 | -,010 | ,107 | -,197 | ,222 | ,358 | -,165 | ,059 | ,079 | ,165 | ,270 |
|  | ,970 | ,114 | ,435 | ,937 | ,970 | ,966 | ,652 | ,404 | ,347 | ,121 | ,486 | ,804 | ,740 | ,488 | ,251 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ДФТ | -,417 | ,288 | ,539\* | ,128 | -,157 | ,118 | ,005 | ,201 | -,054 | -,147 | ,207 | -,402 | ,038 | ,194 | -,179 |
|  | ,067 | ,218 | ,014 | ,590 | ,508 | ,621 | ,984 | ,395 | ,821 | ,537 | ,382 | ,079 | ,872 | ,412 | ,450 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| СФН | ,037 | ,434 | -,017 | -,107 | ,144 | -,091 | ,259 | ,009 | ,277 | -,075 | ,205 | ,434 | -,030 | -,223 | -,092 |
|  | ,878 | ,056 | ,944 | ,654 | ,545 | ,703 | ,271 | ,969 | ,236 | ,752 | ,386 | ,056 | ,901 | ,344 | ,699 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| СФТ | -,087 | ,186 | ,091 | ,162 | -,147 | -,027 | ,285 | ,498\* | ,045 | -,179 | ,214 | ,174 | -,027 | ,240 | -,550\* |
|  | ,716 | ,432 | ,701 | ,494 | ,537 | ,909 | ,223 | ,025 | ,850 | ,449 | ,365 | ,463 | ,910 | ,309 | ,012 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ДрФН | ,140 | ,326 | ,090 | -,220 | -,168 | -,211 | ,308 | -,145 | ,087 | -,164 | ,133 | ,152 | -,040 | -,181 | ,074 |
|  | ,555 | ,161 | ,706 | ,351 | ,478 | ,371 | ,187 | ,543 | ,717 | ,490 | ,575 | ,523 | ,868 | ,445 | ,756 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ДрФТ | -,097 | ,293 | ,299 | ,247 | -,249 | -,105 | ,337 | ,472\* | -,069 | -,033 | ,094 | ,383 | ,161 | ,125 | -,261 |
|  | ,684 | ,209 | ,200 | ,294 | ,290 | ,660 | ,147 | ,036 | ,774 | ,891 | ,695 | ,096 | ,497 | ,599 | ,266 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ОМФН | ,378 | ,218 | ,046 | -,524\* | ,057 | -,165 | ,216 | -,432 | -,025 | -,180 | -,129 | -,220 | -,414 | -,487\* | ,171 |
|  | ,100 | ,355 | ,847 | ,018 | ,810 | ,486 | ,361 | ,057 | ,916 | ,447 | ,587 | ,352 | ,070 | ,029 | ,471 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ОМФТ | -,022 | ,056 | ,414 | -,015 | -,266 | -,298 | ,253 | -,116 | -,082 | -,139 | -,039 | -,170 | -,146 | -,087 | ,087 |
|  | ,925 | ,814 | ,069 | ,948 | ,257 | ,201 | ,283 | ,627 | ,731 | ,558 | ,871 | ,474 | ,539 | ,716 | ,714 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| РабФН | -,309 | ,526\* | ,119 | ,225 | ,398 | ,139 | ,081 | ,227 | ,560\* | ,184 | -,182 | ,141 | -,092 | -,205 | ,076 |
|  | ,185 | ,017 | ,619 | ,341 | ,083 | ,559 | ,736 | ,335 | ,010 | ,437 | ,443 | ,554 | ,700 | ,385 | ,750 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| РабФТ | -,040 | ,316 | ,417 | ,060 | -,059 | -,029 | ,224 | ,041 | ,040 | -,055 | -,396 | ,101 | ,050 | -,334 | ,320 |
|  | ,867 | ,175 | ,068 | ,803 | ,805 | ,902 | ,342 | ,863 | ,866 | ,818 | ,084 | ,673 | ,833 | ,150 | ,168 |
|  | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

Таблица 2

Результаты расчета критерия Спирмена

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Возбудимый тип акцентуации | Эмотивный тип акцентуации | Педантичный тип акцентуации | Демонстративный тип акцентуации | Застревающий тип акцентуации | Дистимный тип акцентуации | Избегание | Приспособление |
| Фрустрационная направленность (ситуация «Родители») | ,427 | ,540\* | -,122 | ,036 | ,086 | ,012 | -,312 | -,068 |
| Фрустрационный тип (ситуация «Родители») | ,455\* | ,039 | ,278 | ,359 | ,350 | ,049 | ,024 | -,459\* |
| Фрустрационный тип (ситуация «Дети») | ,288 | ,539\* | ,128 | ,005 | ,201 | -,054 | ,194 | -,179 |
| Фрустрационный тип (ситуация «Семья») | ,186 | ,091 | ,162 | ,285 | ,498\* | ,045 | ,240 | -,550\* |
| Фрустрационная направленность (ситуация «Общественные места») | ,218 | ,046 | -,524\* | ,216 | -,432 | -,025 | -,487\* | ,171 |
| Фрустрационная направленность (ситуация «Работа») | ,526\* | ,119 | ,225 | ,081 | ,227 | ,560\* | -,205 | ,076 |