ВВЕДЕНИЕ

# Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Конфликты проявляются в деятельности всех социальных институтов, социальных групп, во взаимоотношениях между людьми и играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человека в целом[26].

# Как и в любых других странах, так и в Республике Молдова существуют конфликты. Конфликты проявляются не только в общественных делах, но и в политических. По статистике в Республике Молдова конфликты возникают во всех организациях, группах, на предприятиях, но на данный момент конфликт ярко выражен на политическом уровне.

# Актуальность исследования. Конфликты происходят в жизни каждого человека. Это мелочные стычки на бытовой почве, геополитические конфликты, которые изматывают психику тех, кто привык задумываться о происходящем и тревожиться за мир, в котором живут его дети. Это различные конфликтные взаимодействия в рамках выполнения служебных обязанностей, без которых порой невозможно решить поставленные задачи. Жизнь современного делового человека до предела перегружена сложными ситуациями, требующими умения разрешать многочисленные противоречия между людьми.

# Конфликтные ситуации возникают во всех социальных сферах. Конфликт - это один из видов социального взаимодействия, участниками которого могут выступать отдельные индивиды, социальные группы и организации. Весь процесс функционирования общества состоит из конфликтов. И чем сложнее социальная структура, чем больше дифференцировано общество, тем больше несовпадающих и взаимоисключающих интересов, целей и, следовательно, больше источников для потенциального конфликта.

Актуальность проблемы определяется значением, которое приобретает в настоящее время исследования целостного развития человека в единой жизненной среде и его социальном пространстве, недостаточность разработки вопросов социальных взаимодействий, истоков и причин конфликтных ситуаций в этих взаимодействиях и обусловила наше обращение к этой проблеме.

Особенно актуальной на сегодняшний день является проблема межличностных конфликтов в малых группах. Отличительные признаки конфликта здесь состоят в том, что он возникает и протекает в сфере непосредственного общения людей, как соответствующий результат обострившихся противоречий между ними.

Чаще всего конфликты не сами разрушительно действуют на людей и затрудняют их совместную жизнь, а следствия некоторых форм поведения в конфликтной ситуации: страх, враждебность, угрозы. Если эти переживания чрезмерно интенсивны и длительны, у людей может возникнуть и закрепиться оборонительная реакция, т.е. поведение, которое вплетается в структуру личности и искажает характер мышления, поступков и чувств. Негативные последствия страха, враждебности и чувства опасности распространяются и на другие ситуации, участником которых становится данный субъект. Таким образом, возникает нечто вроде цепной реакции, которая охватывает все более широкие области межличностных отношений. Актуальность данной проблемы диктуется запросами практики, обусловленные усилившимся в наши дни коллективным характером человеческой деятельности и актуальными проблемами эффективности организации и управления людьми, регуляции развертывающихся между ними отношений.

Цель работы- является рассмотрение конфликта как социально психологического процесса протекающего в малой группе, характеризующегося определёнными стадиями протекания и выполняющего специфические функции в отношении между людьми.

Исходя из поставленной цели, определены следующие задачи.

. Ознакомиться с научной литературой данной тематики;

. Провести исследование конфликта в малой группе.

. Проанализировать применяемые методы управления конфликтной ситуации руководством.

Объект- малая группа, как среда, в которой возникает совокупность факторов и обстоятельств, влияющих на процесс возникновения и разрешения конфликта в малой группе.

Предметом исследования являются факторы и обстоятельства влияющие на способы совершенствования конфликтов в малой группе.

Теоретико-методические основы: Дипломное исследование основано на трудах: (Г.М. Андреева[50],Л.С. Коломинский, Р.Л. Кричевский[52], А.В. Петровский[53],Л.И. Божович[54],Н.С. Глуханюк, И.С. Кон[56], Н.Н. Обознов): которые изучали принцип единства социальных и психических факторов в динамике групповых процессов; положение о ведущей роли совместной деятельности и общения в развитии группы как целостности.

Практическая часть работы основывается на следующих методах:- методика «Q-сортировка»;(Б.Стефансон)[58]

Социометрическое исследование межличностных отношений в группе. (Джекоб Леви Морено)[59]

В ходе нашего исследования, участники исследования имеют возрастной состав от 15 до 16 лет. Количество испытуемых 22 человека(11 парней и 11 девушек).

Гипотезы исследования:

Предполагается что, существует определенная взаимосвязь между наличием конфликтного поведения у человека в малой группе и развитием его личностных характеристик (уровня самооценки, низкой нормативности регуляции поведения, амбивалентности отношений и т.д.) нами был подобран целый ряд диагностических методик.

Практическое и теоретическое значение исследования. Данное исследование является большим подспорьем практикующим социальным работникам социальным педагогам, психологическим службам школ, студентам, и родителям. Данный исследовательский материал поможет правильно построить систему взаимоотношений в рамках малой группы.

Надежность и достоверность результатов исследования обеспечивается применением комплексом методов исследования, а также системы специальных методов обработки и анализа данных.

Структура работы. В соответствии с целью и задачами исследования дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка, приложений. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии и приложений.

конфликт социометрический агрессия межличностный

ГЛАВА 1.ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ О КОНФЛИКТЕ

§ 1.1 Понятие конфликта: виды, типы, структура и причины возникновения конфликтной ситуации

Конфликт - это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами.[4- 125ст.]

Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т.д. Но каждый из нас также знает, что сама личность внутренне противоречива и подвержена постоянным противоречиям и стрессам. Это многообразие оснований, форм, уровней и мотивов конфликтов и обусловливает трудность определения его понятия и создания типологии конфликтов.

Всякий конфликт есть определённое качество взаимодействия между людьми, которое выражается в противоборстве между его различными сторонами. Такими сторонами взаимодействия могут выступать индивиды, социальные группы, общности и государства. В том случае, когда противоборство сторон осуществляется на уровне отдельного индивида, такими сторонами выступают различные мотивы личности, составляющие её внутреннюю структуру. В любом конфликте люди преследуют те или иные цели и борются за утверждение своих интересов и эта борьба сопровождается, как правило, негативными эмоциями. Если теперь объединить названые признаки конфликта в единое целое, то можно дать следующее определение. Конфликт есть качество взаимодействия между людьми, выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей. Основой всех конфликтов являются противоречия, возникающие между людьми или внутри структуры самой личности. Именно противоречия и вызывают противоборство между сторонами конфликта. Они могут быть объективными, не зависящими от сознания людей, субъективными, обусловленными субъективными личностными факторами, а также мнимыми. Часто сам конфликт определяют как предельное обострение противоречий между участниками взаимодействия, проявляющееся в их противоборстве.[14-56ст.]

Всякий конфликт - это всегда взаимодействие социальных субъектов. Однако не всякое взаимодействие является конфликтом. Там, где противоборства, отсутствуют острые противоречия, сопровождающиеся отрицательными эмоциями, там нет и конфликта. К таким взаимодействиям относятся товарищество, дружеского сотрудничества, любовные отношения, коллективистские связи. Выяснение сущности конфликта позволяет также говорить о том, что конфликт- это явление социальное, в нём действуют субъекты одарённые сознанием, преследующие свои цели и интересы. И простого взаимодействия каких-либо сторон для наличия конфликта, конечно, ещё недостаточно. Всякий конфликт как качество социального взаимодействия возникает на основе деятельности людей и их интересов. И в этом состоит его главное отличие от борьбы за существование в мире животных.[28-246ст.]

Конфликт носит временный характер. Всякий конфликт возникает только при наличии его объекта. Объектом конфликта является ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон. Это могут быть самые различные материальные и духовные ценности: собственность, власть, ресурсы, статус, идея. В общем смысле объектом конфликта можно назвать ту часть реальности, которая вовлечена во взаимодействие с субъектами конфликта. В отличие от этого предметом конфликта являются те противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредствам противоборства. Объект конфликта может быть как истинным, реальным, так и потенциальным, ложным, иллюзорным. Люди вступают в борьбу не только за реальные материальные блага и ресурсы, но и утверждая и отстаивая призрачные идеалы и идеи. Но предмет конфликта всегда реален и всегда актуален. Борьба, являющаяся выражением противоречия между оппонентами, всегда реальна и порой ведётся не на жизнь, а на смерть, даже когда отстаиваются утопические идеи. В связи с рассмотренным характером объекта конфликта выделяют два вида конфликтов: реалистический и не реалистический. Конфликт, служащий средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта, является реалистическим.

Конфликтология в основном изучает именно реалистические конфликты, выступающие средством достижения реальных объектов, лежащих за рамками самого противоборства. Другой вид - нереалистический конфликт. Его объект неотделим от самого конфликта и совпадает с ним. Так, существуют случаи, когда конфликт возникает исключительно из-за агрессивных импульсов, которые ищут для себя выражения. При этом сам предмет, на который он направлен, не представляет никакого значения, он выбирается совершенно спонтанно.[31-310ст.]

Виды конфликтов. По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают внутренними и внешними. К первым относятся внутри личностные конфликты; ко вторым - межличностные, между личностью и группой, межгрупповые. Все виды конфликтов тесно связаны между собой. Так, внутри Личностный конфликт может заставить человека действовать агрессивно по отношению к другим и вызвать тем самым межличностный конфликт.[28-201ст.]

Возникновение внутри личностных конфликтов обусловлено противоречием человека с самим собой. Оно может порождаться рядом обстоятельств: необходимостью выбора между двумя взаимоисключающими вариантами действий, каждый из которых в одинаковой степени желателен ;несовпадением внешних требований и внутренних позиций;

.неоднозначностью восприятия ситуации, целей и средств их достижения,

.потребностей и возможностей их удовлетворения;

.влечениями и обязанностями;

.различного рода интересами и т. п.

Наиболее распространенным является межличностный конфликт. В организациях он проявляется по-разному, чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. 75-80 % межличностных конфликтов порождаются столкновением материальных интересов отдельных субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Такого рода конфликты называются коммуникационными, так как они возникают, где у членов коллектива отсутствуют обратные связи, окружающие их не признают, проявляют непонимание в процессе общения, неверно истолковывают исходящую от них информацию. «Обиженные» в свою очередь поступают так же. Для руководителя такие конфликты представляют наибольшую вредность, так как все его действия, независимо от того, имеют они отношение к самому конфликту или нет, в первую очередь рассматриваются через его призму.

Коммуникационными являются и конфликты между личностью и группой. Они в основном обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения. Тот, кто не воспринимает их и становится в оппозицию, рискует остаться в одиночестве и быть не признанным коллективом. Например, столкновение руководителя с единым фронтом подчиненных, которым не по нраву крутые дисциплинарные меры начальника, направленные на «завинчивание гаек».

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп, имеющих совершенно различные интересы. Поэтому и здесь могут возникать разногласия, легко перерастающие в конфликты. Такое противостояние имеет различные основы. С точки зрения организационных уровней, к которым принадлежат стороны, конфликты можно разделить на горизонтальные и вертикальные составляющие. К первому виду можно отнести конфликт между отдельными направлениями деятельности в организации, между формальным и неформальным коллективами и т. п. Ко второму виду принадлежат конфликты между различными уровнями иерархии. Таких конфликтов большинство - 70-80 %. Взаимопереплетение внутриорганизационных отношений на практике приводит к тому, что многие конфликты являются смешанными, содержащими элементы как вертикальных, так и горизонтальных конфликтов.

По сфере возникновения и развития конфликты можно разделить на деловые, связанные с официальной деятельностью человека, выполнением им должностных обязанностей, и личные, затрагивающие неофициальные отношения.

По распределению между сторонами потерь и выигрышей конфликты делятся на симметричные и асимметричные. В первом случае они распределяются поровну; во втором - одни выигрывают или теряют значительно больше, чем другие. Пока конфликт еще не «созрел», он является скрытым, что затрудняет процесс управления им или его разрешения. В противном случае конфликт считается открытым.

Открытый конфликт находится под контролем руководства, поэтому он менее опасен для организации, в то время как скрытый незаметно подтачивает ее основы, хотя внешне может казаться, что все нормально. Скрытые конфликты часто развиваются в форме интриги, под которой понимается нечестное запутывание руководителей и коллег с целью вынуждения их к определенным действиям, приносящим выгоду инициаторам и ущерб тем, против кого направлена интрига.

Орудием интриги является искаженная информация, распространяемая через «третьи руки», с помощью которой «очерняются» или «обеляются» люди и их поступки. Открытые конфликты могут быть связаны с образованием клик, т. е. групп сотрудников, активно противопоставляющих себя, официальной иди поддерживаемой большинством линии с целью захвата формальной или неформальной власти в организации либо упрочения своих позиций.[2-123ст.]

По характеру конфликты принято делить на объективные и субъективные. Первые связаны с реальными проблемами и недостатками, возникающими в процессе функционирования и развития организации. Вторые обусловлены различием индивидуальных оценок тех или иных событий, отношений между людьми и др. Таким образом, в одном случае у конфликта существует объект; в другом - субъективная оценка ситуации. Имеющие место различия во взглядах и оценках составляют предмет конфликта. Если они мнимые и люди просто по-разному выражают свое одинаковое по существу мнение, конфликт оказывается не только субъективным, но и беспредметным. В противоположность этому объективные конфликты всегда предметны. В организации объективные конфликты, как правило, связаны с недостатками в ее деятельности, поэтому имеют деловую основу. Субъективные же конфликты по своей природе всегда эмоциональны и часто являются результатом психологической несовместимости людей, их непонимания и нежелания понять друг друга.

По своим последствиям конфликты бывают конструктивными и деструктивными. Конструктивные конфликты предполагают возможность рациональных преобразований в организации, в результате чего устраняется сам их объект, а, следовательно, могут принести ей большую пользу, способствовать ее развитию. Если же конфликт не имеет под собой реальной почвы, то становится деструктивным, поскольку сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит дезорганизацию в ход производственных процессов.[28-257ст.]

Обычно конструктивные конфликты возникают на основе различия в целях, объективно обусловленных характером выполняемой работы. Например, руководители разных подразделений организации (по горизонтали или вертикали) по-своему видят желаемое состояние объекта их деятельности в будущем. Развитие такого конфликта усиливает процесс активного обмена информацией, согласования позиций и при желании может привести к более эффективному решению стоящей перед коллективом общей задачи. Наличие у конфликта позитивных свойств иногда служит причиной того, что такого рода конфликты искусственно инициируются для достижения положительного эффекта. В частности, визирование документа в разных службах - один из подобных случаев. Нужно иметь в виду, что любой конструктивный конфликт, если его своевременно не преодолеть, превращается деструктивный. Люди начинают демонстрировать друг другу личную антипатию, придираться, унижать окружающих, навязывать им свою точку зрения, отказываться решать назревшие проблемы.[37-123ст.]

Во многом превращение конструктивного конфликта в деструктивный, как и вообще возникновение отдельных видов конфликтов, связано с особенностями личности самих участников. К ним относятся:

. демонстративные, стремящиеся быть в центре внимания, являются инициаторами споров, в которых они проявляют излишнюю эмоциональность;

. ригидный, обладающие завышенной самооценкой, не считающиеся с мнением других, некритически относящиеся к своим поступкам, болезненно обидчивые, склонные вымещать зло на окружающих;

. неуправляемые, отличающиеся импульсивностью, агрессивностью, непредсказуемостью поведения, слабым самоконтролем;

. сверхточный, характеризующиеся излишней требовательностью, мнительностью, подозрительностью, мелочностью;

. целенаправленно конфликтные, рассматривающие конфликт как средство достижения собственных целей, склонные манипулировать окружающими в своих интересах.[30-178ст.]

Типы конфликтов. Конфликт можно определить как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Каждая из сторон делает все, чтобы была принята ее точка зрения и мешает другой сделать то же самое.

Нельзя забывать, что в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты могут быть желательны. Во многих случаях ситуация конфликта помогает сформулировать большее число альтернатив или проблем, что делает процесс принятия решений более эффективным. Исходя из этого, конфликт может быть функциональным, ведущим к повышению эффективности деятельности организации, или дисфункциональным, влияющим негативно на показатели работы. Существует четыре типа конфликта: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой и межгрупповой.[1-68ст.]

Внутриличностный тип конфликта принимает различные формы. Одна из наиболее распространенных из них - ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу конечного результата его работы, или производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Внутриличностный конфликт может также являться ответом на чрезмерную перегрузку или недогрузку, а также вызываться чисто личными, психологическими проблемами.

Межличностный конфликт является одним из самых распространенных. В организациях он проявляется по-разному. Иногда это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, одобрение проекта или влияние на подчиненных; иногда связан с психологической несовместимостью людей. Межличностный конфликт проявляется и как столкновение личностей, взгляды и цели которых в корне различаются.

Конфликт между личностью и группой возникает тогда, когда эта личность занимает позицию, отличную от позиции группы. Производственная неформальная группа устанавливает нормы поведения. Чтобы быть принятым этой группой, каждый должен их соблюдать. Однако если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть конфликт. Конфликт может возникнуть на почве должностных обязанностей руководителя. Руководитель часто вынужден принимать меры, которые могут оказаться непопулярными в глазах подчиненных. Тогда группа может нанести ответный удар - изменить отношение к руководителю, снизить производительность.

Межгрупповой конфликт возникает в связи с тем, что любая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, мнение которых о принятых решениях и действиях иногда прямо противоположно. Примерами таких конфликтов могут служить конфликты между неформальными организациями и руководителями, между профсоюзами и организацией. Часто в основе межгруппового конфликта лежат разногласия между линейным и штабным персоналом, а также между функциональными группами внутри организации.

Необходимо иметь в виду, что один тип конфликта в случае, если не происходит его своевременного разрешения, может переходить в другой, более тяжелый.[32-234ст.]

Начавшийся как межличностный, он превращается в конфликт личности и группы, если одной из противоборствующих сторон удается создать вокруг себя неформальную группу поддержки, а затем - и в межгрупповой, когда эти группы образуются обеими сторонами. Такой конфликт разрешать наиболее сложно, так как кроме личных интересов и психологических особенностей людей здесь активную роль начинают играть групповые интересы, солидарность, психологическая поддержка и взаимозависимость. Иногда межгрупповой конфликт, особенно в тех случаях, когда он долго не разрешается, может приобрести форму так называемого всеобщего конфликта, который очень трудно остановить. Он способен вообще разрушить всю организацию. Основными причинами возникновения конфликтов являются: ограничение ресурсов, которые можно делить; взаимосвязанность заданий; различие в целях; различия в манере поведения; в уровне образования, а также плохие коммуникации (плохая передача информации).В любой группе, как правило, существуют источники конфликта, что может привести к возникновению конфликтной ситуации в процессе управления. Однако даже при большой возможности возникновения конфликта стороны могут не захотеть реагировать так, чтобы и дальше усугублять ситуацию. В таких случаях конфликт затухает.

Структура конфликта. Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:[16-127ст.]

. объект конфликта,

.участники конфликта,

. социальная среда, условия конфликта,

.субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

. Объект конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности;

. Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается. В зависимости от характера этих сторон конфликты могут быть подразделены на четыре типа:

) внутриличностный, при котором, один аспект личности противостоит другому ее аспекту.

) межличностный, при котором ,одна личность противостоит другой, как это имеет место в повести Гоголя «Как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»;

) конфликт типа личность - группа, яркий образец которого представлен Грибоедовым в его пьесе «Горе от ума»;

) и наконец, конфликт группа - группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.[41-104ст.]

Кроме главных сторон конфликта могут быть и Другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы». Роли участников конфликта неодинаковы. Они различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко неравны, о чем свидетельствуют трагические судьбы «инакомыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке: 1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени, 2) далее следуют коллективы, 3) социальные слои, 4) государство. Однако значимость, влияние участников конфликта не всегда соответствуют указанной последовательности. Как свидетельствует история, роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика. Неодинакова роль отдельных участников конфликта и с психологической точки зрения; в этом отношении она может быть возвышенной, даже героической, а может быть и низменной, неприглядной. Каждый участник может руководствоваться в ходе развития противоборства своими мотивами, целями, интересами, ценностями и установками. Как социальная значимость участников, так и их цели, установки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт достигает высокой степени развития. Именно в это время наступает «момент истины» в развитии конфликта, выясняется, кто есть кто среди его участников. Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он развертывается. Понятием социальной среды определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.[3-27ст.]

Но характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъективного восприятия или образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

) представления о самих себе,

) восприятие других участников конфликта,

) образы внешней среды, большой и малой, в которой развертывается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтантов. Конечно, в целом эти образы и картины порождаются объективной реальностью. Однако, как заметил еще Эммануил Кант, наше познание отражает не только объективную природу, но включает в себя в качестве своей неотъемлемой составной части и нашу собственную человеческую природу. Поэтому отношения между нашими образами, представлениями и реальностью очень сложны и не только никогда ей полностью не соответствуют, но и могут с ней весьма серьезно расходиться, что служит еще одним из источников конфликтов. При этом следует иметь в виду, что каковы бы ни были наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, конфликт все же, не начнется, пока они не реализуется в соответствующих обоюдных действиях.

Объективные и субъективные причины конфликта, возникающие как на его ближних, так и на дальних подступах, а также состав участников определяют и набор возможных способов действий, поведения сторон. Поскольку каждое действие одного из участников конфликта вызывает соответствующее противодействие, они влияют друг на друга, взаимодействуют.[38-164ст.]

Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой успешного регулирования, предотвращения его деструктивного результата. Вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статики, но и исследование динамики, стадий и этапов его развития.[11-29ст.]

Причины возникновения конфликтной ситуации.

В повседневной жизни конфликты чаще всего вызывают слова, которые мы слышим. Мы более чувствительны именно к словам, которые слышим, чем к словам, которые говорим сами. Причем причиной конфликта может быть не, только сказанное непосредственно в наш адрес, но и сказанное в нашем присутствии другому человеку или группе людей, а также слова, направленные как бы в окружающее пространство, а не кому-то конкретно.

При этом мы можем ощутить, как в нас поднимается волна раздражения, которое, если не выплеснуть наружу, утопит в пучине ярости. Первая реакция - сказать что-то обидное в ответ, более сильное, чем услышанное слово. Если это сделать, начинается словесная перепалка. Когда человек не находит максимально сильного слова для ответа противнику, агрессия опускается со словесного уровня на физический. Человек рефлекторно может разрыдаться, заорать, бросить в противника что под руку попадется.[2-16ст.]

Конфликтогенные слова (слова, склонные вызывать конфликты) условно можно отнести к трем типам:

1. слова, выражающие стремление к превосходству;

2. слова, являющиеся проявлением агрессивности;

. слова, служащие проявлением эгоизма.

Стремление к превосходству. Проявляется следующим образом:

.Прямое проявление превосходства: приказы, угрозы, замечания или любая другая отрицательная оценка, деструктивная критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.

.Скрытое проявление превосходства: фразы, которые произносятся с оттенком доброжелательности, но имеют снисходительный тон. Например: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как можно этого не знать?», «Неужели вы не понимаете?».

.Хвастовство - восторженный, эмоциональный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых. Самовосхваление, когда человек демонстрирует преобладание эмоционально-оценочных суждений о себе, теплое отношение к себе, приукрашивает образ «я», при этом игнорирует свои недостатки, промахи, социальную неполноценность, «забывает» о своих провалах. Некоторые люди очень любят демонстрировать знакомство и общение с высокопоставленными лицами. Люди, использующие подобную тактику, охотно дают понять, что они знакомы с престижными или привлекательными другими. Очевидно, что субъект рассчитывает повысить собственную привлекательность в глазах окружающих за счет хвастовства своими знакомствами с престижными людьми. При этом знакомство не обязательно должно носить дружеский характер. Ссориться и осуждать какого-то известного человека, проклинать его - вполне эффектный прием для того, чтобы вызвать уважение окружающих («Если он с таким не церемонится!» «Ай Моська, знать, она сильна, раз лает на слона!»). Очень часто такой способ самопрезентации становится конфликтогеном.

. Категоричность, безапелляционность высказываний: «Я считаю…», «Я уверен…» - любое высказывание, которое начинается с местоимения «я», сказанное твердым тоном, особенно если оно сопровождается прямым взглядом в глаза партнера. Закрытая поза (скрещенные на груди руки; руки, упертые ладонями в бока, выставленная вперед нога).

. Вместо этих выражений более безопасно употреблять: «Мне кажется…», «У меня сложилось впечатление, что…». При этом говорить следует мягким тоном, взгляд должен быть направлен в пространство где-то вокруг партнера, поза должна быть открытой, расслабленной: свободно свисающие вдоль туловища руки, пальцы не сжаты в кулаки, ступни ног на одной линии. Если вы сидите, лучше сидеть, откинувшись на спинку стула, руки держать свободно на подлокотниках кресла или на коленях.

. Навязывание советов. «Совет данный, но не воспринятый, есть профанация духовности» (Авессалом Подводный). С советами следует быть острожным. Совет можно давать лишь тогда, когда об этом просят. Но и в этом случае нужно, в первую очередь, заботиться об этической стороне дела.

. «О, многочисленные искренние доброжелатели, стихийные психотерапевты и просто добрые знакомые, обращаюсь к вам! Если некто, проникнувшись к вам доверием, внезапно приоткрывает свою душу, рассказывает о терзающей его проблеме и под конец вопрошает: «Скажи, что мне делать?» - знайте, вас искушает Диавол. Если человек, оказавшись в ситуации, в которой, как говорится, куда ни кинь - всюду клин, так что мировая гармония необратимо страдает (а она всегда страдает необратимо), так вот, если человек в такой ситуации спросит вас: «Как мне тут этично поступить?» - знайте: лукавый уже показал кончик своего хвоста.  
Ибо если ваша душа не в силах вместить всех бездн падения, отчаяния и лицемерия вопрошающего, единственным честным ответом будет: «Не знаю. Иди и страдай».

. Утаивание информации.

. Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Например, плагиат - использование интеллектуальных наработок человека без ссылки на него как источник, присваивание себе авторство чужих произведений. А также нарушение общепринятых норм культуры поведения: не поздоровался; толкнул, но не извинился; влез без очереди.

. Обман или попытка обмана.

. Перекладывание ответственности на другого человека.

. Напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.

. Перебивание собеседника, повышение голоса, одергивание ; поправки того, что говорит собеседник.

. Подшучивание.

. Хамство. «Хамство - это рабское представление о власти» - современная интернетная мудрость.[25-256ст.]

Агрессивность по своему происхождению бывает:

. Природная (людей, агрессивных от природы - меньшинство).

. Возрастная (особенно ярко выражена в подростковом и старческом возрасте).

. Повышенная. Человек с повышенной агрессивностью является «ходячим конфликтогеном».

. Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньшего, чем он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или с бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы.

. Ситуативная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты.

Когда откровенная агрессия невозможна (осуждается, или если человек понимает, что получит в ответ мощный удар), противоборство приобретает скрытую форму. При проявлении скрытой агрессии негативные чувства не выражаются откровенно, они прячутся за показной вежливостью.

Скрытая агрессия характерна больше для женщин, чем для мужчин. Для мужчины более естествен открытый способ борьбы. Хотя часто можно встретить проявление скрытой агрессии мужчиной. Это бывает, когда мужчина ощущает себя физически слабым в сравнении с другими мужчинами, имея врожденные физические недостатки или приобретенные в результате травмы или болезни. Жертву ухищренной тактики скрытой борьбы часто охватывает смятение и бессилие.[7-134ст.]   
Причиной женской скрытой агрессии, является страх проиграть в сравнении с другой женщиной, когда женщина осознает, что сравнение не в ее пользу. Например, женщина понимает, что она не обладает такими талантами, как другая, и боится, что ее не заметят, не оценят, как ту, другую. Страхов сравнения много. Для женщины, у которой сильно развита агрессивность, другие женщины сами по себе становятся соперницами. Всегда найдется что-то в другой женщине, что можно счесть за превосходное качество. Женщину с повышенным уровнем агрессии всегда преследует страх, что она может оказаться хуже всех других женщин, не выдержать сравнения ни с одной из них. И она использует любую возможность, чтобы унизить тех женщин, которые попадают в круг ее общения, кого она считает своими соперницами.[50-110ст.]

Когда женщина проявляет скрытую агрессию, прежде всего, срабатывает механизм проекции: женщина подсознательно обвиняет соперницу в том, в чем сама чувствует себя виноватой. Так, если она склонна к изменам, будет обвинять в изменах; если врет - скажет о другой, что та лгунья. Женщины, склонные к манипулированию сознанием, будут обвинять соперницу именно в этом : «Она всякие книги по психологии читает, знает, на какие точки нажимать, чтобы другие делали, что она хочет». Если женщина с клона к мистицизму и использует свое магическое влияние на людей, она скажет о сопернице: «Не слушайте ее, она вас сейчас загипнотизирует»,- скажет в тот момент, когда ее соперница в социальной ситуации рассказывает что-то, а люди ее с интересом слушают.   
В детстве - примерно с пяти до шести лет - дети склонны ябедничать. И девочки склонны ябедничать в гораздо большей степени, чем мальчики. Ябедничая, девочка хочет показать, что она лучше других. «Марь Ивановна, а Света не помыла руки!» - и тем самым как бы сообщает: а я уже помыла! Склонность ябедничать наблюдается у всех девочек, но она исчезает по мере взросления. Хотя перестают ябедничать не все.[39-231ст.]

Взрослая женщина, которая продолжает ябедничать, преследует ту же цель, что и в детстве - показать, что она правильная, хорошая, ведь она не ведет себя так, как ведут себя неправильные и нехорошие другие. Подобная разновидность скрытой агрессии характерна для женщин инфантильных. Такие женщины нередко высокомерны, экзальтированны, истеричны, эгоистичны, у некоторых из них особый тип лица - «кукольный».  
Здесь следует сказать несколько слов о женской дружбе. Особенность женской дружбы в отличие от мужской: когда женщины дружат, они очень сильно идентифицируются друг с другом. Получается некое подобие сестричек-близняшек: одинаковые вкусы, одинаковые манеры поведения, одинаковые события. Это приносит радость, чувство полного единения, ощущение «ты - это я». Но проблемы в женской дружбе начинаются тогда, когда у одной из подруг появляется то, что недоступно другой. Например, одна из девушек выходит замуж. Другая тут же ищет себе жениха и может вскоре выйти замуж. Но окажется, что ее муж не так хорош, как муж подруги, и ее семейная жизнь ничем не похожа на семейную жизнь подруги. Опасность идентификации с подругой в том, что женщина не может принять отличие подруги от себя, которая в какой-то момент обязательно обнаруживается. Успех подруги в сфере финансов, в личной и профессиональной сфере повергает менее успешную подругу в шок. Одной женщине невыносимо осознавать, что к другой жизнь более благосклонна, чем к ней. Это воспринимается как высшая несправедливость. Многие женщины будут поддерживать подругу в трудные времена, помогать в несчастье, одаривать ее деньгами и материальными подарками в бедности и в болезни - но спокойно примириться со счастьем и благополучием подруги им оказывается не по силам. Это неприятие успешности подруги часто не осознается женщиной, но оно проявляется в скрытой агрессии менее успешной подруги в отношении более успешной. [35-123ст.]

Специфические признаки скрытой агрессии:

. Отстранение от борьбы при возникновении конфликта. Человек «уходит», «засыпает», притворяется незаинтересованным, переводит разговор на другую тему и т. п.

. Приспособленчество, когда униженно, с подобострастной улыбкой, подчиняясь и притворяясь, что на самом деле нет ничего неправильного, агрессор заставляет противную сторону, для которой проблема очевидна, злиться или испытывать чувство вины.

. Вместо прямого выражения своего несогласия или отрицательного отношения к поведению партнера агрессор перекладывает ответственность на партнера и упрекает его, называя его причиной своих «мучений». Типичное поведение агрессора: «Все в порядке, за меня не беспокойся», - после чего следует упрек, сопровождающийся многозначительной улыбкой.

.«Ясновидение», когда оппонент начинает заниматься анализом и интерпретацией высказываний партнера: «На самом деле ты хочешь сказать, что я…», «Я понимаю, ты хочешь меня завести так далеко, что…».

. Любитель западни умело доводит партнера до границ откровенности: «Будем друг с другом честными и поговорим открыто». Когда партнер поддается, он неожиданно становится предметом атаки агрессора: «Я этого от тебя не ожидал!», «Думал, что дела в порядке, но что ситуация такая страшная - нет!».

. Искажение, передергивание фактов. Здесь берется факт, реально имевший место, и преподносится в искаженном виде.

. Дискредитация. Например, вы представляете идею, которая родилась в вашей голове и принадлежит только вам, а человек комментирует: «А, я об этом уже слышал!» или «Я это уже читал в интернете!» - хотя слышит об этом в первый раз. Цель: дискредитировать, дать понять присутствующим, что идея позаимствованная, а не авторская. Или же человек вносит предложение, а агрессор поддакивает: «Да-да, я тоже об этом думал!» В этом случае цель - принизить важность вашего предложения, а также присвоить авторство себе.

. Провокация. Намеренно в присутствии значимых людей отпускаются язвительные замечания, скабрезные шутки, подколки, подначки, вынуждая выйти из себя, повысить голос или расплакаться и, таким образом, выставить себя в неприглядном свете перед окружающими, потерять лицо.

. Ложное сочувствие. В присутствии других людей говорится, например: «Удивляюсь, твоему спокойствию накануне развода! Ты же весь на нервах, разве тебе до работы?» Здесь личные проблемы намеренно делаются агрессором публичным достоянием, что причиняет боль, заставляет некомфортно себя чувствовать.

. Принуждение оправдываться. Например, агрессор интересуется, какой марки у вас машина, одежда и обувь, где куплены, сколько стоят. Таким якобы невинным любопытством человек вторгается в зону личного жизненного пространства. Каким ни был ваш ответ в этой ситуации, его всегда агрессор может использовать против вас. Например, если у вас недорогой автомобиль, принудит вас объяснять, почему вы не можете позволить себе дорогой. А если, наоборот, дорогой и престижный, начнет намекать на ваши слишком большие, а значит незаконные доходы. Вы будете оправдываться в любом случае. Если это происходит в присутствии других, цель агрессора - выставить вас в неприглядном свете, намекая на то, что у вас социальные и материальное проблемы.

. Обсуждение невыгодных тем. Здесь намеренно заводится разговор на неприятную для собеседника тему. Например, ставится вопрос о замужестве перед тем, кто мечтает выйти замуж; о преимуществах стройности - перед тем, кто никак не может похудеть; о радостях материнства - перед той, у кого проблемы с рождением ребенка.

. Замалчивание ваших достижений, делание вида, что вас не существует.

. Подстава, саботаж. Например, не выполняется ваше поручение или выполняется намеренно плохо, проваливая дело - зная, что вам это нанесет удар. Или же, если речь идет о командной работе, человек будет делать так , чтобы пострадал общий результат и коллективу казалось, что виноваты вы.

. Намек на проблему. Например: «Какой-то Николай. стал невеселый, задумчивый, похудел, старье донашивает, наверное, все деньги в игровых автоматах просаживает», «Конечно, отсутствие мужчины в жизни Насти сказывается на ее характере», «Марине пора бы к эндокринологу наведаться неуравновешенная, плаксивая, явно щитовидка барахлит», «Клавдия Петровна на людей стала бросаться, а ведь современная медицина лекарства от климакса предлагает». Причем эти домыслы ,могут вкладываться в уши начальству, если оно не прочь собирать такую информацию. Вроде бы ничего крамольного и не сказано, зато в следующий раз босс хорошенько подумает, прежде чем отправить, к примеру, Марину в зарубежную командировку - она, ведь неуравновешенная!

. Клевета, оговор. Выдумать о человеке что-то совершенно несоответствующее действительности и, улучив момент, сообщить об этом его начальнику, коллегам, знакомым.[16-178ст.]

Эгоистические причины конфликтов.

У человека существует определенный набор вариантов ожидаемого от партнера поведения. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желаемого или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно, если нет - либо прерывается, либо переходит в конфликтную фазу.

Некоторые отношения переходят в конфликты в силу того, что рамки допустимого для партнера поведения у человека заужены из-за его эгоизма или чрезмерного стремления к лидерству настолько, что партнер в них буквально задыхается.[1-45ст.]

Еще одна психологическая причина возникновения конфликта - нежелание признать психологические особенности партнера, требование от партнера того, чтобы он психологически был точной копией самого человека. У всех людей разная психологическая устойчивость к воздействию на психику стрессовых факторов.

Принцип бумеранга - так называют возникающее в общении внутреннее сопротивление сильному внешнему влиянию. Мы воспринимаем чрезмерно давящее влияние извне как покушение на свободу нашей личности. Когда нас активно стараются убедить в чем-то, достигается прямо противоположный эффект - бессознательное противодействие.[45-243ст.]

Вы можете ощутить приступ собственной личной неполноценности в присутствии человека, чья сила личности слишком очевидна. Яркий имидж (броская, яркая, слишком модная или дорогая одежда; неуместный для ситуации стиль; стиль, отличающийся от стиля партнера не в его пользу) может включить у партнера и окружающих принцип бумеранга. Что в одежде может восприниматься как давление на личность наблюдателя?

В первую очередь - цвет. Самая сильная реакция отторжения вызывается гаммой люминесцентных цветов. Это яркие, неестественно интенсивные оттенки красного, розового, желтого и зеленого. Они не существуют в природе и поэтому всегда чреваты внутренним сопротивлением нашего бессознательного. Второе - это использование неприемлемых, с точки зрения наблюдателя, видов, фасонов, моделей одежды. Такое сопротивление могут вызвать крайние предложения моды. Авангардные модели практически всегда приводят к такой реакции, распространяющейся на носящего такую одежду. Человек, одетый оппозиционно к нашей манере одеваться, нами произвольно отторгается, даже если мы не можем сформулировать причину этого. Надо учитывать эффект бумеранга, если мы надеваем одежду чрезмерно модную, яркую, редкую. Третье - особенные манеры поведения, сильно отличающиеся от привычных для вас. Например, появление в коллективе человека с яркой индивидуальностью (яркими положительными или отрицательными качествами) воспринимается как угроза и вызывает противостояние.

Карта конфликта.

Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стиль, но и составить карту конфликта. Суть её в следующем:- определите проблему конфликта в общих чертах. Например, при конфликте из-за объёма выполняемых работ составьте диаграмму распределения нагрузки;

выясните, кто вовлечён в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации);

определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.[49-34ст.]

Составление такой карты, по мнению специалистов позволит:

. ограничить дискуссию определёнными формальными рамками, что по значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди могут сдерживать себя;

. создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказывать людям их требования и желания;

. уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других.

. Создать атмосферу эмпатии, т.е. возможности увидеть проблему глазами других людей и признать мнения людей, считавших ранее, чем они не были поняты;

. Выбрать новые пути разрешения конфликта.[14-95ст.]

Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

1. Хотите ли благоприятного исхода?;

2. Что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями?

. Как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон?

. Нужен ли посредник для разрешения конфликта?

. В какой атмосфере люди могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать собственные решения.[11-220ст.]

1.2 Общие методы разрешения конфликтов

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта.  
Рассмотрим, прежде всего, поведение человека в конфликтной ситуации с точки зрения его соответствия психологическим стандартам.

В основу данной модели поведения положены идеи Скотта Г. Джжини,[15-234ст.] Хасана Б.[39-234ст.] Суть ее состоит в следующем. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

. адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков;

. открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое 3.понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;

. создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.  
Для руководителя также полезно знать, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликтной личности, Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам могут быть отнесены;

. неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих;

. стремление доминировать, во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;

. консерватизм мышления, взглядов, убеждений;

. излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление, во что бы то ни стало сказать правду в глаза.

5. определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность.

Скотт Г.Джинном[15] было разработано основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Он указывает, что существуют пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция. Стиль поведения в конкретном конфликте, указывает он, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.[12]   
Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретной ситуации.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек: - обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если исход конфликта очень важен для нас;

. обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;

. чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;

. должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий;

. взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель ею применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желаниям выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного их этих факторов делает этот стиль неэффективным.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и тоже помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении;

. компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.  
Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:

. источник разногласий тривиален и несущественен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете;

. знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;

у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;

хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде чем принять какое-либо решение;

. пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;

. подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт;

. у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности. Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящий реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.  
Стиль приспособления означат, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы.

1.3 Урегулирование конфликтов в личностно-эмоциональной сфере

Однако руководителю приходится разрешать конфликты не только в деловой форме, но и в личностно-эмоциональной сфере. При их разрешении применяются другие методы, поскольку в них, как правило, трудно выделить объект разногласий, отсутствует столкновение интересов. Как же себя вести руководителю с "конфликтной личностью"?[35-230ст.]

Существует единственное средство - "подобрать ключик". Для этого попытайтесь увидеть в нем друга и лучшие черты (качества) его личности, поскольку вы уже не сможете изменить ни систему его взглядов и ценностей, ни его психологические особенности и особенности нервной системы. Если же не смогли "подобрать к нему ключ", то остается одно-единственное средство - перевести такого человека в разряд стихийного действия.  
Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком следует использовать такой подход, который в большей степени соответствовал бы конкретным обстоятельствам и при котором вы могли бы чувствовать себя наиболее комфортно. Наилучшими советчиками в выборе оптимального подхода разрешения конфликта являются жизненный опыт и желание не осложнять ситуацию и не доводить человека до стресса. Можно, например, добиться компромисса, приспособиться к нуждам другого человека (особенно партнера или близкого человека); настойчиво добиваться осуществления своих истинных интересов в другом аспекте; уклониться от обсуждения конфликтного вопроса, если он не очень важен для вас; использовать стиль сотрудничества для удовлетворения наиболее важных интересов обеих сторон. Поэтому лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор оптимальной стратегии поведения.[17-123ст.]

1.4 Профилактика конфликта

Профилактика конфликта - это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы. Профилактика конфликта предполагает его прогнозирование. Основной целью прогнозирования является повышение эффективности и результативности принимаемых решений. В качестве основных задач, в которых конкретизируется цель прогнозирования, выступают следующие задачи: избежать нежелательных результатов развития события; ускорить вероятное развитие конкретного явления в желательном направлении.[20-56ст.]

Существует несколько классификаций прогнозирования: по основным типам 1. поисковое (определение возможных состояний явления в будущем) и нормативное (определение путей и сроков достижения возможных состояний явления, принимаемых в качестве цели);

. по периоду упреждения - оперативное (до 1 месяца), краткосрочное (от 1 месяца до 1 года), среднесрочное (от 1 года до 5 лет), долгосрочное (от 5 до 15 лет), сверхдолгосрочное (более 15 лет).[51-100ст.]

Основными принципами прогнозирования являются: системность, согласованность, непрерывность, альтернативность, рентабельность. Прогнозирование осуществляется по нескольким этапам: предпрогнозная ориентация, сбор данных прогнозного фона, разработка базовой модели, построение поисковой модели, создание нормативной модели, оценка достоверности и точности прогноза, выработка рекомендаций. В практике прогнозирования используется комплекс различных методов: фактографический, статистический, метод математического моделирования и т.д. Профилактика конфликта, его прогнозирование - лишь предпосылка его предотвращения. Различаются этапы частичного и полного предотвращения конфликтов, раннего предупреждения и упреждающего разрешения. Частичное предотвращение становится возможным при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы противоборствующих сторон. Стратегия полного предотвращения предполагает нейтрализацию действия всего комплекса детерминирующих конфликт факторов, что и позволяет направить взаимодействие субъектов в русло их сотрудничества во имя реализации совпадающих интересов. Упреждающее разрешение конфликта, равно как и раннее его предупреждение, означает не что иное, как осуществление согласования позиций и интересов противоречивых субъектов в пространстве их социального единства, согласия по более важным вопросам общественной жизни. Стратегия профилактики конфликта предусматривает осуществление таких принципов, как своевременность действий по предупреждению возможных коллизий, оперативность, гласность.[23-38ст.]

Последствия конфликтов. Конфликт по существу - дисгармонизация межличностных или внутригрупповых отношений, но это не означает указание на исключительно разрушительные для жизнедеятельности малой группы последствия его протекания. Среди специалистов общепринято мнение, что конфликты могут носить как деструктивный, так и конструктивный характер.[45-123ст.]

Роль конфликта в развитии группы. Тот факт, что благодаря наличию внутригрупповых противоречий (а ведь именно противоречие и составляет суть конфликта) в значительной мере совершается развитие группы, переход ее на новый, более высокий уровень функционирования, дает основание говорить о вполне убедительном подтверждении конструктивной точки зрения на конфликт. О том же свидетельствуют данные зарубежных и отечественных исследований конфликта Кричевский Р.Л. и Дубовская Е.М.[48] Психология малой группы. Стр. 200..

Робер М.-А и Тильман Ф.[49] в книге «Психология индивида и группы» выделяют следующие последствия конфликтов в группе:

. Образование подгрупп. Одним из стихийных выходов из напряжения, испытываемого группой, является образование подгруппы или изменение в их распределении. Этот феномен наблюдается особенно в тех случаях, когда конфликт возникает между двумя значительными членами группы (борьба за лидерство). Разделение на две подгруппы и скрытое разделение целей (иногда лично для лидеров) и сфер влияния может снять - по крайней мере на время - напряжение.

Пример: отношение между старым мастером и молодым инженером. Подгруппы молодых и людей более старшего возраста. Каждый создает свою сферу влияния. И в результате достигается почти полное равновесие.

. Удаление инакомыслящих членов. Вынужденное или стихийное удаление (бегство) одного или нескольких членов, разобщенных или составляющих незначительное меньшинство, также может ослабить напряжение в группе, возникшее в результате конфликта между ее членами. Если влияние одного из этих членов равно нулю или сильно уменьшается, группа стремиться изгнать его (если он «спонтанно» уходит из группы ).

. Выбор «козла отпущения». Конфликт может сопровождаться агрессивной разрядкой напряжения направленной на одного человека или на меньшинство, которых считают виновными в возникших трудностях. Агрессивность, вылившаяся на «козла отпущения», избавляет группу от напряжения. Она может сопровождаться или не сопровождаться изгнанием козлов отпущения. Козлом отпущения может быть маловлиятельный индивид, руководитель, подгруппа меньшинства или какая-нибудь другая группа.

ГЛАВА 2. МЕТОДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ.

2.1 Цель, предмет, гипотезы, задачи и основные подходы к исследованию

Наши исследовательские интересы направлены на изучение конфликта в малой группе, проявляющиеся как реакции на поведение личности в совместной трудовой деятельности и приводящего к конфликтным взаимодействиям как одному из типов противоречий, выделяемых в современной психологической литературе. Психологический аспект конфликта в группе, в разных возрастных группах не получил должного освещения в психологии. В процессе деятельности немаловажное значение имеет адаптация субъекта к группе, которая наряду с профессионально важными качествами определяет успешность личности.

В первой главе дипломной работы мы изучили и проанализировали литературные источники по проблеме конфликтов малой группы в психологии, а так же рассмотрели способы регулирования конфликтов в трудовом коллективе. Во второй части работы мы решили провести экспериментальное исследование проблемы конфликтов в малой группе.

Экспериментальной базой исследования стала школьная группа 9(а) класса, лицея им.А.С.Пушкина города Бессарабка.

Цель исследования - является рассмотрение конфликта как социально-психологического процесса, характеризующегося определенными стадиями протекания и выполняющего специфические функции в отношении между людьми; -изучать типологию социального поведения людей в условиях групповой деятельности, судить о социально-психологической совместимости членов конкретной группы.

Исходя из поставленной цели, определены следующие задачи.

. Провести практическую часть работы на примере реального конфликта в группе.

. Проанализировать применяемые методы управления конфликтной ситуации в малой группе.

Объект исследования- малая учебная группа, как среда, в которой возникает совокупность факторов и обстоятельств, влияющих на процесс возникновения и разрешения конфликта в малой группе.

Предметом исследования являются факторы и обстоятельства влияющие на способы совершенствования конфликтов в малой группе.

Гипотезы исследования:

Предполагается что, существует определенная взаимосвязь между наличием конфликтного поведения у человека в малой группе и развитием его личностных характеристик (уровня самооценки, низкой нормативности регуляции поведения, амбивалентности отношений и т.д.) нами был подобран целый ряд диагностических методик.

В эксперименте приняло участие 22 человека: Учащиеся Теоретического лицея им. А.С.Пушкина.

Каждому испытуемому предлагалось выполнить задания всех экспериментальных методик, описание которых приводится ниже. Исследование проводилось в группах. Для исследования и решения поставленных задач мною были использованы следующие методики: 1.Социометрическое исследование межличностных исследований в группе ( Джекоб Леви Морено);[59]

.Q-сортировка(Б. Стефансон).[58]

.2 МЕТОДИКИ И ПРОЦЕДУРА ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТА В МАЛОЙ ГРУППЕ

В моей дипломной работе, мною было проведено две методики.

.Социометрическое исследование межличностных отношений в группе (МЛО).

. Методика Q-сортировка

Методика №1.Социометрическое исследование межличностных отношений в группе(МЛО).

Методика: Непараметрическая социометрия (выбор испытуемых не ограничен).

Предмет исследования: МЛО в группе.

Цель исследования: Изучение характера МЛО в группе при помощи социометрии.

Основные задачи: 1)Изучить структуру группы; 2)изучить структуру лидерства в группе; 3) выявить показатель групповой сплочённости; 4)изучить социометрический статус отдельных членов группы; 5)изучить особенности эмоциональной экспансивности отдельных членов группы.

Краткое описание метода: Автором данного метода является американский психиатр и социальный психолог Джекоб Леви Морено[59] (1892-1974).

Социометрия применяется для диагностики межличностных отношений в группе в целях их изменения, улучшения и совершенствования. С помощью социометрии мною была изучена типология социального поведения людей в условиях групповой деятельности. Социометрия помогла изучать строение микросоциальных объектов- малых групп.

Условия проведения исследования. Исследование проводилось в естественных для испытуемых условиях. Мною было проведено исследование в классе, подросткам был предоставлен бланк с вопросами. Возникали некоторые непонимания в вопросах, но тут же решалось.

Процедура исследования: Испытуемым задавалось два вопроса. Первый вопрос выявил положительные выборы в группе, а во второй -отрицательные. На основе полученных результатов заполнялась социоматрица, затем строилась социограмма и высчитывались социометрические индексы.

Инструкция в социометрии задавалась критерием: «С кем из членов своей группы ты провёл бы свободное время? Того, с кем из них в большей степени желал бы, оцени на 5 баллов, 4 балла поставь тому, с кем просто желал бы, 3 балла - тому, с кем иногда мог бы провести свободное время, 2 балла- тому, с кем не желал бы, 1 балл- тому, с кем совсем не желал бы».

Процедура обработки результатов:

). Мною была заполнена социоматрица. Социоматрица - таблица, в которой отражены индивидуальные оценки членами группы друг друга, а также даны предварительные подсчёты некоторых показателей.

). Мною была подсчитано в социоматрице: по столбцам :

а). количество положительных выборов (5,4);

б). количество отрицательных выборов(1,2);

в). количество нейтральных выборов(3);

г). количество взаимных положительных выборов;

д). количество взаимных отрицательных выборов; по строкам

е). количество положительных выборов отдельных индивидов;

ж). количество отрицательных выборов отдельных индивидов;

). Мною была построена социограмма (по положительным выборам).

Социограмма - графическое изображение выборов в группе.

). Был подсчитан индекс эмоциональной экспансивности индивида в группе:

). Было подсчитан индекс социометрического статуса индивида в группе. Социометрический статус - это свойство личности как элемента социометрической структуры занимать определённую пространственную позицию в ней.

где B- колич. Полученных положительных выборов.

Аналогично был подсчитан индекс социометрического статуса индивида по отрицательным выборам.

Сi-=B\N-1

Где B- колич. Полученных отрицат. Выборов.

Значение колеблется от +1 до - 1. У лидеров как правило Ci- более 0,7.

) Мною был подсчитан индекс групповой сплочённости:

Сплочённость групповая - один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе её членов. Основные показатели групповой сплочённости: уровень взаимной симпатии в МЛО (чем больше кол-во членов группы нравятся друг другу, тем выше групповая сплочённость), степень привлекательности группы для её членов (чем выше удовлетворённость пребыванием в группе, тем выше групповая сплоченность).

а)Gg=Е(Е Aij+)

ij=1

\2 N(N-1)

Cn-индекс групповой сплочённости

B-взаимные выборы.

)Был подсчитан индекс интегративности группы. Интеграция группы- состояние группы, характеризующееся упорядоченностью внутригрупповых структур, согласованностью основных компонентов системы групповой активности, устойчивостью субординационных взаимосвязей между ними, стабильностью и преемственностью их функционирования; состояние психологического единства, целостности группы.

И=1\1

Где И- индекс интегративности в группе

- число изолированных членов группы(т.е. не получивших положит. выбора).

Чем меньше величина И, тем ниже интегративность группы.

Методика №2 «Q-сортировка»

Нами была проведена методика Б. Стефансона.[58] Тестовая методика предназначена для изучения представлений о себе. Она разработана Б. Стефансоном[58] в 1958г. Ниже дается описание этой методики в современном адаптированном варианте. Тест может использоваться руководством при изучении индивидуальных особенностей членов группы, при оценке совместимости работников, формировании команд. Испытуемым было предложено набор карточек, содержащих утверждения или названия свойств личности. Они были распределены по группам от «наиболее характерных» до «наименее характерных» для него. Задания были приготовлены в соответствии с целями диагностики. Нами было выявлено что, достоинством методики является то, что при работе с ней испытуемый проявляет свою индивидуальность, реальное «Я», а не «соответствие» статистическим нормами результатам других людей. Возможна и повторная сортировка того же набора карточек, но и в других отношениях: социальное «Я» (Каким меня видят другие?); «идеальное «Я» (Каким бы я хотел быть?); «актуальное «Я» (Какой я в разных ситуациях?); «значимые другие» (Каким я вижу своего партнера?); «идеальный партнер» (Каким бы я хотел видеть своего партнера?).

Методика позволила определить шесть основных тенденций поведения человека в реальной группе: зависимость, независимость, общительность, необщительность, принятие «борьбы» и «избегание борьбы». Тенденция к зависимости определена как внутреннее стремление индивида к принятию групповых стандартов и ценностей: социальных и морально-этических. Тенденция к общительности свидетельствует о контактности, стремление образовать эмоциональные связи как в своей группе, так и за ее пределами. Тенденция к «борьбе» - активное стремление личности к групповой жизни, добиваться более высокого статуса в системе межличностных взаимоотношений; в противоположность этой тенденции избегание «борьбы» показывает стремление уйти от взаимодействия, сохранить нейтралитет в групповых спорах и конфликтах, склонность к компромиссным решениям. Каждая из этих тенденций имеет, на наш взгляд, внутреннюю и внешнюю характеристику, т.е. зависимость, общительность и «борьба» могут быть истинными, внутренне присущими личности, а могут быть внешними, своеобразной «маской», скрывающей истинное лицо человека. Если число положительных ответов в каждой сопряженной паре (зависимость-независимость, общительность - необщительность, принятие «борьбы» - избегание «борьбы») приближается к 20, то мы говорим об истинном преобладании той или иной устойчивой тенденции, присущей индивиду и проявляющейся не только в определенной группе, но и за ее пределами.

Исследование проводилось следующим образом. Испытуемому была представлена карточка утверждений и предлагалось ответить «да», если оно соответствует его представлению о себе как о члене данной конкретной группы, или «нет», если оно противоречит его представлению. Ответы испытуемого разносились по соответствующим ключам и подсчитывалась тенденция по каждой из сопряженности пар. Так как отрицание одного качества является признанием полярного качества, количество ответов «да» складывается с количеством ответов «нет» противоположных тенденций.

Обработка результатов: В результате нами было получено суммарное количественное определение для каждой из перечисленных тенденций. Для сведения результатов в границы от +1 до -1 полученное число мы делим на 10. Предполагается, что ответ «да» имеет положительный знак, а ответ «нет» - отрицательный. Возможна и нулевая оценка, когда суммы ответов «да» и «нет» совпадают. Именно такое положение может явиться источником внутреннего конфликта личности, находящейся во власти имеющих одинаковую выраженность противоположных тенденций.

Определенный интерес представляет использование данной методики в качестве взаимооценки для сравнения представлений о самом себе с мнением каждого внутри группы.

Процедура исследования. Исследование проводилось в группе учащихся. Учащиеся получили бланк для ответов, в которых было необходимо указать фамилию и имя. Далее нами было зачитана инструкция к методикам, давая пояснения и убедившись, что инструкция понята верно приступая к зачитыванию вопросов или утверждений, поясняя то, что вызывает затруднения.

.3 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ.

Эмпирическое исследование проходило на базе Теоретического лицея им. А.С.Пушкина, Бессарабского района, Республики Молдова. В нём приняли участие учащиеся 9 А класса, в количестве 22 человека (11 юношей, 11девушек).

Нами было проведено социометрическое исследование для обнаружения лидеров, предпочитаемых, пренебрегаемых и изолированных подростков 9 А класса при помощи социометрии предлагаемой Дж. Морено.

Результаты представлены в таблице №1, приложения 1 и диаграмме №1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И. - ученика | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | | 14 | | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | 21 | | 22 |
| 1 | Батура Анна |  | -4 -4 -1 | +3 -3 | -4 |  | +4 | -1 -1 |  | +2 +3 | +3 +3 +2 | +4 +3 | +1 +1 +1 +1 |  | |  | | -2 +4 |  | -2 -1 +2 | -2 | -2 | -1 | | -3 -3 -2 | | +2 +2 |
| 2 | Великсар Эдик |  |  |  |  | +1 |  |  |  |  |  |  | +1 +1 | -2 | | -1 | |  |  | -1 |  |  |  | |  | |  |
| 3 | Гарбуз Мария | +3 +2 | -1 -1 |  |  |  |  | -2 -2 +3 |  |  | +1 +1 |  | +2 +2 | -4 | | -3 -1 -2 -1 | |  | +1 +1 |  | +4 | -1 |  | | +2 +3 | | +2 +1 +1 |
| 4 | Главчева Мила |  | -2 -2 -1 -3 | +2 |  | +4 -1 +1 -1 |  | -1 -4 |  | +2 | -1 |  | +2 +2 +1 +1 +1 | -4 | | -3 | | +1 |  | -1 | +3 | -2 -2 |  | | -2 | | +1 +2 |
| 5 | Греков Иван | +3 | +1 +1 |  | +4 |  |  | -1 |  |  |  | -3 | +1 |  | | -1 -1 -1 -1 | |  |  | +2 +1 +2 +1 |  |  |  | |  | | -2 |
| 6 | Демьян Стас | -4 | -2 -1 -1 -2 -1 |  | -4 -2 | -3 -2 |  | -1 -2 -1 |  | +1 |  | +3 | +4 +2 |  | | -4 -1 | | +1 +1 +2 |  | -3 +1 -3 +1 |  |  |  | |  | | +2 +1 |
| 7 | Ионел Денис | +2 +4 +3 +1 +2 | -2 -2 -1 -2 -2 -2 |  | -4 | -1 -1 -2 -1 -1 -1 |  |  |  |  |  |  | +3 |  | | -3 | |  |  | +3 +1 +2 +1 +1 | +2 | +1 +1 +1 | +4 | |  | |  |
| 8 | Кабукулак Вова |  | -2 -1 -1 -4 -1 |  | -1 | -3 -3 -2 -3 | -3 | -1 -2 -3 -2 |  | +2 | +3 | +4 +2 +2 +1 +3 | +3 +3 +4 +2 |  | |  | |  |  |  |  |  | -2 | | -1 | | +1 +1 +1 +2 +1 +1 |
| 9 | Казаку Павел | +2 | -3 | +3 | -3 -4 -3 | -2 |  | -1 -3 -2 -1 -2 | +1 +3 +1 |  | +2 +2 +4 +4 +4 | +3 | -2 +1 | +1 +3 | | +4 +2 +2 -1 | | +3 |  | +1 +1 |  | -4 -3 | -4 -1 -4 -1 | | -2 -2 -3 | | +2 |
| 10 | Короленко Алина | +2 -3 | -2 -2 -3 -2 | +4 +4 | -3 -3 | -1 -1 -1 | -4 -2 | -1 -2 -4 |  | -1 -1 |  | +2 +3 +3 +2 +2 | +1 +3 +1 +2 +1 +1 | -2 -2 | | -1 | |  |  | +3 +1 +4 +1 +3 |  | -4 | -3 | | -4 | | +2 +3 |
| 11 | Кульчу Таня | +4 -3 | -1 +1 +3 | -4 |  | -3 -2 -2 -1 |  | -2 -3 -2 | +4 | -3 -1 | +2 +2 +3 +4 -2 +1 |  | +1 +1 +2 +2 +1 |  | |  | |  | -4 | +3 +3 +2 |  | -1 -1 -3 |  | |  | | +3 +1 +2 |
| 12 | Кульчу Юля |  | -1 -1 | +3 | -3 -2 -3 -1 -1 | -2 -1 -2 -4 -2 | -4 -4 -3 -3 -4 | -2 | +2 +3 -2 | -4 | +2 +2 +3 +2 | +1 +2 +1 +1 +2 |  |  | | -4 -3 | | -3 |  | +3 +1 +3 +1 | +4 |  |  | |  | | +4 +4 +4 +1 -1 |
| 13 | Козонак Мария |  | -2 |  |  | -1 -3 -3 | -1 -3 | -4 -1 -1 -2 | +3 +4 -2 | -1 | +2 +1 +2 +3 +1 | +4 +2 +3 | +3 +4 +2 |  | | +1 +1 +1 | |  |  | +3 +2 |  | -4 -4 | -2 -2 -2 -4 -1 | | -3 -3 -4 | | +2 +1 |
| 14 | Лазу Антон |  | -2 -3 -1 -1 | +1 +2 |  | -3 -4 |  | -1 -1 -1 |  | -1 +4 | +2 +3 | +3 +4 | +4 +3 +2 +1 +1 | +1 +3 +1 | |  | |  |  | +2 |  |  | -4 | | -2 | | +1 +2 |
| 15 | Мирча Алина | +4 | -1 -2 -2 -1 -1 |  |  | -3 -3 | +3 +3 | -1 -1 -2 -2 -1 |  |  | +1 |  | +2 +2 +2 +2 | -3 | | -2 -3 | | +3 |  | +1 +3 +1 | +2 +4 +2 | -4 |  | |  | | +1 +1 +1 +3 |
| 16 | Пистол Игорь | +3 +1 +3 +2 | -3 -1 | +1 +2 +2 | -2 | -2 |  | -1 -1 -1 -3 |  | -2 | +4 | +2 | +2 +3 |  | | -2 -3 | |  |  | +2 +1 +1 +1 |  | -3 -2 -2 -3 | -1 -1 | | +3 | | +1 |
| 17 | Радов Михаил | +3 | -2 -2 -1 -1 -1 -1 | -1 |  | +4 +4 |  | -1 -3 -2 -2 -2 | +4 |  | +1 +1 +1 +1 | +3 +3 +4 | +2 +2 +1 +1 +2 | -3 -4 | | -3 -4 -3 -4 -3 | | +3 +4 +2 |  |  |  | -3 | -4 -4 -2 -4 | |  | | +4 +2 +2 +3 |
| 18 | Радов Радик |  | -2 -2 -1 | +4 +2 +4 | -1 | -1 -1 -1 | +3 +3 | -3 -1 |  |  | +1 +1 |  | +2 |  | |  | | +2 +1 +1 |  | +1 +2 |  |  |  | |  | | +3 +1 |
| 19 | Сажина Любовь |  | -2 -1 -1 -3 -2 |  | +2 -3 -3 | -1 -2 -2 -4 -3 |  | -3 -3 | +1 +1 | +1 | +2 -2 -1 | +3 | +4 +2 +2 +2 | -4 -2 | | -1 -1 | |  |  | +4 |  |  | +3 -4 | | +4 | | +3 +1 +1 +1 |
| 20 | Сиркили Диана |  | -1 -1 -1 -1 -1 |  | -2 -2 -3 | -1 | +1 -2 | +3 -3 |  |  | +1 +1 | +4 +1 |  |  | |  | | +2 +2 |  | -2 | +1 | +3 |  | |  | |  |
| 21 | Чабан Надежда | +4 | -1 -1 -1 -2 | +1 +2 +3 +2 |  | -3 |  | -3 -1 -1 |  |  | +1 +1 | +3 | +1 +1 |  | | -2 | | +4 +4 | +3 +3 | +2 +1 |  | -4 -2 -3 -4 -1 | -2 -2 | |  | | +2 +2 |
| 22 | Чебан Владимир | -2 | -1 -1 -1 -2 -1 -1 |  |  | -2 -2 -3 |  | -3 -3 -1 -2 | +1 +2 +2 +1 +3 | +3 -2 +3 | +3 +3 +4 | +2 +1 +1 +2 +1 +1 | +4 -3 +4 +2 +2 |  | | -4 | | +4 | -4 -3 |  |  |  |  | | +3 | |  |
|  | Количество выборов (+) | 18 | 4 | 18 | 2 | 5 | 6 | 2 | 16 | 9 | 43 | 40 | 63 | 5 | 6 | | 20 | | 4 | 41 | 8 | 6 | 2 | 5 | | 47 | |
|  | Количество выборов (-) | 4 | 73 | 3 | 22 | 48 | 11 | 59 | 2 | 9 | 4 | 1 | 2 | 10 | | 30 | | 2 | 3 | 7 | 1 | 22 | 22 | | 13 | | 3 |
|  | Количество баллов | 34 | -232 | 40 | -49 | -133 | -9 | -181 | 38 | -2 | 110 | 97 | 187 | -4 | | -64 | | -41 | 8 | 106 | 15 | -34 | -52 | | -21 | | 138 |

Диаграмма 1

Вывод: В результате проведённой социометрии мы выявили соотносительного авторитета членов класса по признакам симпатии- антипатии (звёзды, предпочитаемые, пренебрегаемые, изолированные). В группе не сильно выражено лидерство.

. Звёзды- это так называемые лидеры, которые набрали максимальное количество голосов:

. Кульчу Юлия

. Чебан Владимир

. Предпочитаемые- это лица набравшие голосов в количестве выше среднего:

. Короленко Алина

. Радов Михаил

. Кульчу Таня

. Пренебрегаемые- это лица набравшие голосов в количестве ниже среднего показателя:

. Гарбуз Мария

. Кабукулак Владимир

. Батура Анна

. Радов Радик

. Пистол Игорь

. Изолированные- это лица, которые не получили ни одного очка:

. Козонак Мария

. Чабан Надежда

. Сажина Любовь

. Мирча Алина

. Сиркили Диана

.Лазу Антон

. Казаку Павел

. Главчева Мила

. Ионел Денис

. Демьян Стас

. Греков Иван

Также мы выявили, что те подростки которые являются избегаемые с ними стараются не поддерживать контакта в группе. Из наблюдения мы выявили, что когда учитель рассаживает их по группам, лидеры не прислушиваются к мнению избегаемых.

Затем нами было проведено исследование, которое позволило определить шесть основных тенденций поведения человека в группе: независимость, общительность, необщительность, принятие «борьбы» и «избегание борьбы».

Таблица 2.(Показатели сплоченности в группе)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ф.И. | Зав-сть | | Нез-ть | | С. | Об-ть | | Не-ть | | С. | Пр.бор. | | Изб.бор. | | С |
|  | | да | Нет | Да | нет |  | Да | нет | Да | Нет |  | да | нет | Да | Нет |  |
| 1. | Б.А. | 6 | 5 | 7 | 4 | 10 | 6 | 4 | 5 | 5 | 11 | 2 | 8 | 3 | 7 | 9 |
| 2. | В.Э | 8 | 2 | 3 | 7 | 15 | 6 | 4 | 4 | 4 | 10 | 2 | 8 | 3 | 7 | 9 |
| 3. | Г.М | 4 | 5 | 7 | 2 | 6 | 5 | 4 | 4 | 6 | 11 | 3 | 7 | 1 | 9 | 12 |
| 4. | Г.М | 7 | - | 1 | 8 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 8 | 1 | 7 | 4 | 8 | 9 |
| 5. | Г.В | 4 | 6 | 3 | 7 | 11 | 7 | 3 | 4 | 6 | 13 | 3 | 9 | 1 | 9 | 12 |
| 6. | Д.С | 6 | 4 | 5 | 5 | 11 | 7 | 2 | 4 | 6 | 13 | 2 | 8 | 2 | 8 | 10 |
| 7. | И.Д | 6 | 3 | 4 | 6 | 12 | 6 | 3 | 5 | 5 | 11 | 1 | 6 | - | 9 | 10 |
| 8. | К.В | 4 | 6 | 3 | 7 | 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 3 | 7 | 1 | 9 | 12 |
| 9. | К.Э. | 6 | 4 | 8 | 2 | 8 | 7 | 3 | 3 | 7 | 14 | 2 | 8 | 8 | 2 | 4 |
| 10 | К.А | 5 | 4 | 6 | 3 | 8 | 5 | 3 | 4 | 4 | 9 | 4 | 8 | 2 | 8 | 12 |
| 11 | К.Ю | 9 | 3 | 4 | 8 | 17 | 7 | 5 | 5 | 5 | 12 | 1 | 7 | 8 | 1 | 2 |
| 12 | К.Т | 5 | 6 | 8 | 2 | 8 | 6 | 5 | 5 | 7 | 13 | 1 | 7 | 2 | 6 | 7 |
| 13 | К.М | 6 | - | - | 7 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 6 | 3 | 6 | 2 | 7 | 10 |
| 14 | Л.А | 5 | 3 | 7 | 1 | 6 | 6 | 2 | 2 | 6 | 12 | 2 | 8 | 1 | 9 | 11 |
| 15 | М.А | 5 | 3 | 4 | 4 | 9 | 6 | 1 | 3 | 5 | 11 | 1 | 8 | 2 | 8 | 9 |
| 16 | П.И | 3 | 4 | 6 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 9 | 1 | 6 | 3 | 7 | 8 |
| 17 | Р.Р. | 7 | 6 | 8 | 5 | 12 | 7 | 5 | 6 | 6 | 13 | 2 | 8 | 8 | 1 | 3 |
| 18 | Р.М | 4 | 5 | 7 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 8 | 1 | 6 | 3 | 5 | 6 |
| 19 | С.Л | 8 | 2 | 1 | 3 | 11 | 6 | 7 | 2 | 1 | 7 | 2 | 8 | 1 | 9 | 11 |
| 20 | С.Д | 7 | 3 | 2 | 1 | 8 | 6 | 5 | 2 | 1 | 7 | 3 | 5 | 9 | 1 | 4 |
| 21 | Ч.Н | 1 | 8 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 10 | 1 | 9 | 3 | 7 | 8 |
| 22 | Ч.В | 5 | 7 | 4 | 8 | 13 | 6 | 6 | 6 | 6 | 12 | 2 | 8 | 8 | 2 |  |
| ИТОГИ: | | Зависимые-3 человека | | Независимые-19 человек | |  | Общительные-1 человек | | Необщительные-21 человек | |  | Принимают борьбу-0 человек | | Избегают борьбу-22 человека | |  |

Вывод: В результате проведённой методики нами было выявлено на сколько группа общительна(необщительна), зависима(независима), принимают борьбу и избегают. По данным исследованиям видно, что у подростков наиболее выражена необщительность, т.е. ребята не владеют адекватными способами общения, а также по результатам исследования было выявлено, что у подростков наблюдается достаточно высокий уровень необщительности, который и служит причиной возникновения конфликтов. Наиболее часто конфликты возникают вследствие того, что ребята подросткового возраста раздражительны и часто проявляют вербальную агрессию, что приводит к неконтролируемым вспышкам гнева и может доходить до физической агрессии. В группе ярко выражены подгруппы лидеров, которые подавляют оставшуюся часть группы. Эту группу можно охарактеризовать как средне пассивную. В ходе исследования мы выявили, что группа является не дружной, но мы предполагаем что за пределами группы эти ребята дружелюбны и отзывчивы.

Диаграмма 2.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучение социальных процессов, происходящих в обществе, показывает, что конфликт является одной из важнейших социальных проблем.

В данном дипломном исследовании, мы ознакомились с опытом изучения методов анализа конфликтов и обобщение результатов изучения специальной литературы в виде краткого аналитического обзора, провели исследовательскую часть работы на примере реального конфликта в малой группе, а также проанализировали применяемые методы управления конфликтной ситуации руководством.

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

Для более глубокого исследования нами было проведено экспериментальное исследование, в школьной группе (9 а) класса, социометрическое исследование для обнаружения лидеров, предпочитаемых, пренебрегаемых и изолированных подростков при помощи социометрии предлагаемой Дж. Морено, а также исследование, которое позволило определить шесть основных тенденций поведения человека в группе: независимость, общительность, необщительность, принятие «борьбы» и «избегание борьбы» предлагаемой Б. Стефансоном. Тестирование выявило, что преобладающей стратегией поведения в конфликтной ситуации в группе является избегание, независимость, а необщительность.

Таким образом, из результатов исследования в школьном коллективе 9 «А» можно сделать следующие выводы:

. Существует взаимосвязь между самооценкой уровня конфликтности и предпочитаемой стратегией поведения в конфликте.

. Школьники, предпочитают стратегию избегания, а также стратегию необщительности(Б.Стефансон);

. Причиной конфликтности школьников в группе на психологическом уровне может являться неосознаваемая потребность в общении т. е. желание удовлетворить свои интересы в ущерб интересам других на уровне скрытых мотивов.

Мы выявили следующие методы, которые находятся в Приложении № 3.

Таким образом, гипотеза о наличии между осознаваемостью индивидами предпочтения стратегии соперничества в конфликте и конфликтностью испытуемого нашла свое подтверждение.

Библиография

1. Deutsch ,M Psihologia rexolvarii conflictului,TEORA,Bucuresti,1996

. Grant,W.Rezolvarea conflicnelor,TEORA,Bucbresni,1998

.Gliga,L.(coord.)Managementul conflictului -ghid,Tipogrup press,Buzau,2001

. Conflictele si communicarea, Editura Arc,Bucuresti,1998

. Minulescu Mihaela,prof.univ.dr.-Cbrs de Comunicare organizational,2004,USHSP,Bucuresti;

. Painisoara Ion-Ovidiu-Comunicarea eficienta,Editura Polirom,Iasi,2006.

. Comunicare si negociere (notiuni introductive)-asociatia pentru promovarea femeii in Romania, material realizat in cadrul Programului Socrates Grundtvig 2, 2003-2004.

8. Адамчук В.В. Экономика и социология труда: Учебник для вузов. Москва: Юнити, 2001 с. 379.

. Дмитриев А. В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликтов. - М.: 2001.с.256.

. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. - «Феникс»: 2001.с. 318.

. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. - М.: 2002.с. 512.

. Кричевский Р.Л. Если вы-руководитель... . - М., Дело: 2001.с.128

. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителя. Издательство: Экономика, 2000 г.с. 323.

. Несмеева А. «Конфликт» Информационно-аналитическая газета «Консультант». №08 (93) от 1 мая 2004 г.с.20-21.

. Скотт Г. Джинни « Конфликты: пути преодоления».Пер. с англ.- Киев. Изд-во « Верзилин и К ЛТД» 2002г. с.318

. Сперанский В.И. Управление и самоменеджмент в конфликтных ситуациях. - М.: 2001. с. 286.

. Субботина Л.Ю. «Конфликты» Издательства: Академия Развития, Академия Холдинг, 2001 г.с. 318.

. Агеев В.С. «Межгрупповое взаимодействие». М: Изд-во МГУ, 1990. стр. 239.

. Гришина Н.В. «Психология конфликта». СПб.: Изд. Питер, 2005. стр. 264.

. Кричевский Р.Л. «Если Вы руководитель». М.: Изд. Дело, 1993. стр. 352.

. Левин К. «Разрешение социальных конфликтов» Пер. с англ. СПб: Изд. Речь, 2000.

. Ананьев Б.Г. Человек, как предмет познания. - Л., 1969.

. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте. М, Просвещение, 1968.

. Гоноболин Ф.Н. Психология. - М.: Просвещение, 1973.

. Ковалев А. Г. Психология личности, изд. 3. М., Просвещение, 1999.

. Кузин В.С. Психология. - М.: Высшая школа, 2005.

. Леонтьев А. Н. Деятельность, сознание, личность. // Психология личности. Тексты / Под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, А. А. Пузырея. М., Изд-во МГУ, 2004.

. Общая психология / под редакцией Петровского А.В. - М.: Просвещение, 1986.

. Общая психология /под редакцией В.В. Богословского, А.Г. Ковалева, А.А. Степанова-М. : Просвещение, 1998.

. Платонов К.К., Голубев Г.Г. Психология. - М.: ИНФРА-М, 2005.

. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. - М: Юнити, 2000.

. Асмолов А.Г. Психология личности. - М., 1970.

. Бородкин Ф.М., Коряк П.М. Внимание: Конфликт.- Новосибирск, 1989.

. Кармин А.С. Конфликтология. Учебник. - Питер. 1999.

. Кибанова А.Я., Управление персоналом организации. Учебник. - М.: ИНФРА - М, 1997.

. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. Общение в работе руководителя. - М: Экономика, 2000.

. Немов Р.С. Психология. - М: Просвещение, 1990.

. Томас Ф. Крам. Управление энергией конфликта. - АСТ РЕФЛ-бук, 2000.

. Хасан Б.И Психотехника конфликта, и конфликтная компетентность

.

. Яковенко А Когда конфликт неизбежен... М: Политиздат, 1989.

. Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М.: МГУД995.

. Шаленко В. Н. Конфликты в трудовых коллективах. М.: МГУ, 1992.

. Цибульская М.В. и др. Конфликтология. - М.: МГИЭСИ, 1998.

. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. Спецкурс. - М.:МГУ. 1992.

. Скотт Дж.Г. Сила ума. Способы разрешения конфликтов. - СПб: ВИС, 1994.

. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. Новосибирск: Наука, 1983. 141.

. Основы конфликтологии: Учеб. Пособие. Под ред. В.Н. Кудрявцева. М.: Юристъ, 1997.

. Кричевский Р.Л. и Дубовская Е.М. Психология малой группы. Стр. 200..

. Робер М.-А и Тильман Ф. в книге «Психология индивида и группы»

. Г.М.Андреева Соц. психология, учебник для вузов. Москва-1999

. Л.С.Коломинский.Книги по психологии. Учителю о психологии детей шестилетнего возраста. Москва просвещение 1988-190ст.

. Р.Л.Кричевский Психология лидерства 2001, издательство Аспект Пресс.

. А.В.петровский Хрестоматия по психологии 1999.

.А.И.Божович проблемы формирования личности 1990.

. Н.С.Глуханюк Поздний возраст и стратегии его освоения 2003.

. И.С.Кон Психология ранней юности 1928 -336ст.

. И.Н.Обознов Психология регуляции оперативной деятельности. Москва Институт психологии РАН. 2003-184ст.

. Б.Стефансон Диагностика исследования по методике Q-сортировка-1958г.

. Джекоб Леви Морено Социометрия. Экспериментальный метод и наука об обществе. Москва Академический проект 2001.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Социометрическое исследование межличностных отношений в группе.

Социометрическая процедура может иметь целью:

а) измерение степени сплоченности-разобщенности в группе;

б) выявление «социометрических позиций», т. е. соотносительного авторитета членов группы по признакам симпатии-антипатии, где на крайних полюсах оказываются «лидер» группы и «отвергнутый»;

в) обнаружение внутригрупповых подсистем, сплоченных образований, во главе которых могут быть свои неформальные лидеры.

Использование социометрии позволяет проводить измерение авторитета формального и неформального лидеров для перегруппировки людей в командах так, чтобы снизить напряженность в коллективе, возникающую из-за взаимной неприязни некоторых членов группы. Социометрическая методика проводится групповым методом, ее проведение не требует больших временных затрат (до 15 мин.). Она весьма полезна в прикладных исследованиях, особенно в работах по совершенствованию отношений в коллективе. Но она не является радикальным способом разрешения внутригрупповых проблем, причины которых следует искать не в симпатиях и антипатиях членов группы, а в более глубоких источниках.

Примеры вопросов для изучения деловых отношений:

. а) кого с своих товарищей из группы Вы попросили бы в случае необходимости предоставить помощь в подготовке к занятиям?

б) кого из своих товарищей из группы Вы не хотели бы просить в случае необходимости предоставлять Вам помощь в подготовке к занятиям?

. а) с кем Вы поехали бы в продолжительную служебную командировку?

б) Кого из членов своей группы Вы не взяли бы в служебную командировку?

. а) кто из членов группы лучше исполнит функции лидера?

б) кому из членов группы тяжело будет исполнять обязанности лидера?

Примеры вопросов для изучения личных отношений:

. а) К кому в своей группе Вы обратились бы за советом в трудной жизненной ситуации?

б) с кем из группы Вам не хотелось бы ни о чем советоваться?

. а) если бы все члены Вашей группы жили в общежитии, с кем из них Вам хотелось бы поселиться в одной комнате?

б) если бы всю Вашу группу переформировали, кого из ее членов Вы не хотели бы оставить в своей группе?

. а) кого из группы Вы пригласили бы на день рождения?

б) кого из группы Вы не хотели бы видеть на своем дне рождении

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

«Q-сортировка»

Тестируемому предлагается набор карточек, содержащих утверждения или названия свойств личности. Их необходимо распределить по группам от «наиболее характерных» до «менее характерных» для него. Вместо карточек испытуемому может быть предложен просто текст теста-опросника «Q-сортировка». Достоинством методики является то, что при работе с ней испытуемый проявляет свою индивидуальность, т.е. реальное «Я», а не «соответствие - несоответствие» статистическим нормам и результатам других людей.

Методика позволяет определить шесть основных тенденций поведения человека в реальной группе: зависимость, независимость, общительность, необщительность, принятие «борьбы» и избегание «борьбы».

Инструкция: Вашему вниманию предлагается 60 утверждений, касающихся поведения человека в группе. Прочтите последовательно каждое из них и ответьте «да», если оно соответствует вашему представлению о себе, или «нет», если не соответствует ему. Ответы зафиксируйте в регистрационном бланке.

Опросник

1. Я критичен к товарищам.

2. У меня возникает тревога, когда в группе начинается конфликт.

. Я склонен следовать советам лидера.

. Я не склонен создавать слишком близкие отношения с товарищами.

. Мне нравится дружественность в группе.

. Я склонен противоречить лидеру.

. Испытываю симпатию к одному-двум определенным товарищам.

. Избегаю встреч и собраний в группе.

. Мне нравится похвала лидера.

. Я независим в суждениях и манере поведения.

. Я готов стать на чью-либо сторону в споре.

. Я склонен руководить товарищами.

. Радуюсь общению с одним-двумя друзьями.

. При появлении враждебности со стороны членов группы я внешне спокоен.

. Я склонен поддерживать настроение всей группы.

. Не придаю значения личным качествам членов группы.

. Я склонен отвлекать группу от ее целей.

. Испытываю удовлетворение, противопоставляя себя лидеру.

. Хотел бы сблизиться с некоторыми членами группы.

. Предпочитаю оставаться нейтральным в споре.

. Мне нравится, когда лидер активен и хорошо руководит.

. Предпочитаю хладнокровно обсуждать разногласия.

. Я недостаточно сдержан в выражении чувств.

. Стремлюсь сплотить вокруг себя единомышленников.

. Недоволен слишком формальным (деловым) отношением.

. Когда меня обвиняют, я теряюсь и молчу.

. Предпочитаю соглашаться с основными направлениями в группе.

. Я привязан к группе в целом больше, чем к определенным товарищам.

. Я склонен затягивать и обострять спор.

. Стремлюсь быть в центре внимания.

. Я хотел бы быть членом более узкой группы.

. Я склонен к компромиссам.

. Испытываю внутреннее беспокойство, когда лидер поступает вопреки моим ожиданиям.

. Болезненно отношусь к замечаниям друзей.

. Могу быть коварным и вкрадчивым.

. Я склонен принять на себя руководство в группе.

. Я откровенен в группе.

. У меня возникает нервное беспокойство во время группового разногласия.

. Предпочитаю, чтобы лидер брал на себя ответственность при планировании работ.

. Я не склонен отвечать на проявления дружелюбия.

. Я склонен сердиться на товарищей.

. Я пытаюсь вести других против лидера.

. Легко нахожу знакомства за пределами группы.

. Стараюсь избегать быть втянутым в спор.

. Легко соглашаюсь с предложениями других членов группы.

. Оказываю сопротивление образованию группировок в группе.

. Когда раздражен, я насмешлив и ироничен.

. У меня возникает неприязнь к тем, кто пытается выделиться.

. Предпочитаю меньшую, но более интимную группу.

. Пытаюсь не показывать свои истинные чувства.

. Становлюсь на сторону лидера в групповых разногласиях.

. Я инициативен в установлении контактов в общении.

. Избегаю критиковать товарищей.

. Предпочитаю обращаться к лидеру чаще, чем к другим.

. Мне нравится, что отношения в группе слишком фамильярны.

. Люблю затевать споры.

. Стремлюсь иметь или удерживать свое высокое положение в группе.

. Я склонен вмешиваться в контакты знакомых и нарушать их.

. Я склонен к перепалкам, задиристый.

. Я склонен выражать недовольство лидером.

Ключ:

Ответы испытуемого, согласно ключу, распределяются по шести тенденциям.

I. Зависимость - 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45, 51, 54. . II. Независимость - 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 57, 60. . III. Общительность - 5, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49, 52. . IV. Необщительность - 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 46, 55, 58. . V. Принятие «борьбы» - 1, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 56, 59. . VI. Избегание «борьбы» - 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 44, 50, 53.

Подсчитывается частота проявления каждой из тенденций. Причем количество ответов «да» по одной из тенденций суммируется с количеством «нет» по полярной тенденции в сопряженной паре. Например, количество положительных ответов по шкале «зависимость» складывается с количеством отрицательных ответов по шкале «независимость». Если полученное число приближается к 20, то можно говорить об истинном преобладании той или иной устойчивой тенденции, присущей индивиду и проявляющейся не только в определенной группе, но и за ее пределами.

В случае если количество ответов «да» по одной тенденции оказывается равным количеству положительных ответов по противоположной тенденции (например, зависимость - независимость), то такое положение может говорить о наличии внутреннего конфликта личности, которая находится во власти одинаково выраженных противоположных тенденций.

Регистрационный бланк

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| номер вопроса | Да | нет | номер вопроса | Да | Нет |
| 1 |  |  | 31 |  |  |
| 2 |  |  | 32 |  |  |
| 3 |  |  | 33 |  |  |
| 4 |  |  | 34 |  |  |
| 5 |  |  | 35 |  |  |
| 6 |  |  | 36 |  |  |
| 7 |  |  | 37 |  |  |
| 8 |  |  | 38 |  |  |
| 9 |  |  | 39 |  |  |
| 10 |  |  | 40 |  |  |
| 11 |  |  | 41 |  |  |
| 12 |  |  | 42 |  |  |
| 13 |  |  | 43 |  |  |
| 14 |  |  | 44 |  |  |
| 15 |  |  | 45 |  |  |
| 16 |  |  | 46 |  |  |
| 17 |  |  | 47 |  |  |
| 18 |  |  | 48 |  |  |
| 19 |  |  | 49 |  |  |
| 20 |  |  | 50 |  |  |
| 21 |  |  | 51 |  |  |
| 22 |  |  | 52 |  |  |
| 23 |  |  | 53 |  |  |
| 24 |  |  | 54 |  |  |
| 25 |  |  | 55 |  |  |
| 26 |  |  | 56 |  |  |
| 27 |  |  | 57 |  |  |
| 28 |  |  | 58 |  |  |
| 29 |  |  | 59 |  |  |
| 30 |  |  | 60 |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Методы урегулирования конфликтной ситуации

Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация - это то, что надо устранить.

Следовательно, не годятся формулировки типа: “конфликтная ситуация в этом человеке”, “в социально-экономической ситуации”, “в нехватке автобусов на линии” и т. п., ибо мы не имеем никакого права устранить человека вообще, социально-экономическую обстановку в одиночку ни один из нас не изменит и числа автобусов на линии не увеличит.

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту. Не случайно в первой формуле конфликта на первом месте стоит КС, затем И уже потом К.

Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.

Правило 4. Задавайте себе вопросы “почему?” до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

Если вспомнить аналогию с сорняком, то это означает: не вырывайте только часть корня, оставшаяся часть все равно воспроизведет сорняк.

Правило 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.

Суть в том, что при рассмотрении конфликта обычно много говорится о его видимых сторонах, то есть о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения (объединения) разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов

Правило 7.Стойте на своём.

Многие пропускают эту стадию конфликта и сразу принимают чью нибудь сторону или выражают свой нейтралитет. Однако, рано или поздно, независимо от того, что происходит, вы почувствуете необходимость отстоять свою позицию.

Правило 8. Отход на нейтральную позицию.

Отметьте возникающее чувство дискомфорта при разрешении конфликта. После того как вы заняли свою позицию и выразили свои чувства полно и искренне, вы можете почувствовать себя в этой позиции неуютно из-за того, что чувствуете свою вину перед партнером, или из-за того, что чувствуете ограниченность своей позиции или возможно заметили, что больше не находитесь в согласии с самим собой.

Правило 9. Врожденный нейтралитет.

Некоторые люди обнаруживают себя в позиции нейтралитета. Для этого имеется немало причин. Бывают люди, нейтральные по своей природе. Часто вы чувствуете себя безразличным к происходящему, так как ваши эмоции по этому поводу уже перегорели. Когда вы это почувствуете, остановитесь и признайтесь в этом; иначе ваш партнер заметит это и обвинит вас в равнодушии.

Нейтралитет - это все же позиция в поле взаимоотношений.

Правило 10. Выход из поля конфликта.

Отступление. Если вы правильно определили, на чьей вы стороне, выразили эту позицию и следовали всем изменениям, то вы и ваш партнер можете обнаружить, что автоматически отступаете. Надо не пропустить этот тонкий момент. Используйте свое знание, чтобы увидеть легкий момент расслабления, тень улыбки, тихий вздох облегчения. Если так, то покиньте поле.[34]

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Рекомендации для педагогов по урегулированию конфликтов в подростковом возрасте в малых группах.

Из всего сказанного следует, мы можем дать следующие рекомендации о том, что у подростков наблюдается повышенный уровень необщительности и избеганием борьбы, большая часть из них не владеют адекватными стратегиями поведения в конфликте. В связи с этим в учебно-воспитательном процессе особое внимание при работе с подростками должно уделяться предотвращению, профилактике и урегулированию конфликтов. Педагоги должны научить подростков адекватным методам урегулирования конфликтов. Чтобы сделать менее острыми те трудности, которые испытывает сам подросток, а также его родители и школа, необходимо заранее знать каковы могут быть проявления конфликтности в этом возрасте. В связи с этими знаниями строить воспитательный процесс, который должен быть направлен на уменьшение агрессивности и конфликтности. В школе этот процесс может быть связан с открытием «Школьной службой примирения», которая поможет подросткам выйти из конфликта с наименьшими потерями. Также от социальных педагогов и психологов требуется включение самих подростков в процесс работы школьных служб примирения и специального обучения школьников-медиаторов методам урегулирования конфликтов. Это даст возможность ребятам действовать в конфликтных ситуациях ненасильственными методами, применяя методики и процедуры последовательного решения проблемы через переговоры. А также позволить преподавателям управлять поведением учеников без силовых способов принуждения и подчинения, акцентируя внимание на личную ответственность и самодисциплину.