ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского»

Факультет социальных наук

Специальность 030301.65 «Психология»

КУРСОВАЯ РАБОТА №1

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

ИССЛЕДОВАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА В ГРУППЕ СТУДЕНТОВ

Выполнил студент

курса, 14-24 группы

Потапова Я. А.

Преподаватель:

доц. Колосова В.В.

Нижний Новгород. 2013

Содержание

Введение

Глава 1. Конфликт и методы его преодоления

.1 Понятие конфликта

.2 Структура конфликта и его классификации

.3 Поведение в конфликтах

.4 Методы преодоления конфликтов

.5 Выводы

Глава 2. Процедура исследование и его интерпретация

.1 Процедура исследования

.2 Интерпретация результатов

Заключение

Литература

Приложение 1

Приложение 2

Введение

Сейчас никому не надо доказывать, что проблема, связанная с изучением конфликтов имеет право на существование и очень актуальна. К этой проблеме проявляют интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, педагоги, руководители и социальные работники, в общем, те, кто связан с проблемами взаимодействия людей.

Так же этот интерес связан с ростом напряженности в разных сферах социального взаимодействия, которые сильно нуждаются в практической помощи разрешения конфликтов.

Наше общество оказалось не подготовленным к этой сложной ситуации, а ориентация на "бесконфликтное" развитие привел не только к исключению из научного исследования, но и к тому, что в обществе не сформировались механизмы работы с конфликтами. Попытки внедрения опыта зарубежных конфликтологов оказались малоуспешными.

К самым распространённым конфликтам относятся межличностные, они охватываю практически все сферы человеческих отношений. Любой конфликт в конце сводится к межличностному, поэтому знание особенностей межличностного конфликта является базовой составляющей в профессиональной подготовке любого специалиста.

Объектом нашего исследования является процесс взаимодействия людей в группе.

Предмет исследования - межличностный конфликт.

Цель исследования - выявить причины, формы проявления и способы преодоления конфликтов между учащимися.

Задачи исследования:

. Проанализировать литературу по теме исследования.

. Выявить особенности конфликта между учащимися.

. Выявить причины, формы проявления и способы преодоления конфликта между учащимися.

Глава 1. Конфликт и методы его преодоления

.1 Понятие конфликта

Вспоминая о конфликтах, как правило, мы испытываем неприятные ассоциации: враждебность, угрозы, непонимание, обиды, порой безнадежные попытки доказать свою правоту. В результате этого сложилось мнение, что конфликт - это негативнее явление, нежелательное для всех нас, а в особенности для руководителей и менеджеров, так как им приходится сталкиваться с ними чаще других. Конфликты рассматриваются как нечто такое, которое при возможности следует избежать.

Сторонники и представили ранних школ человеческих отношений и управления, считали, что конфликт является признаком неэффективной деятельности организации и плохого управления. Но в наше время теоретики и практики склоняются к тому, что некоторые конфликты даже в самых эффективных организациях при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только правильно управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования так велика, что во второй половине ХХ века выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли такие науки как философия, политология, социология и, конечно, психология.

Конфликты возникают во всех сферах нашей жизни.

Что же такое конфликт?

Существуют, различные определения и во всех них подчёркивается наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Конфликт (от лат. "столкновение") - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов, позиций, мнений[9].

Конфликты могут быть явными или скрытыми, но в основе их всегда ежит отсутствие согласия. Поэтому можем определить конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

В основе любого конфликта лежит ситуация, которая включает в себя ли противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях.

Факты указывают на то, что 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходят они из-за особенности нашей психики, а так же из-за того что большинство людей или не знают о них или не предают им значения.

В возникновении конфликта главную роль играют КОНФЛИНТОГЕНЫ - слова ил действия (или бездействие), которые способствуют возникновению и развитию конфликта, то есть они приводят нас к конфликту[3].

Конфликты могут выполнять самые разные функции, как позитивные, так и негативные. Основные функции конфликтов (по Б.Д. Парыгину в таблице 1) [18].

Табл. 1 Основные функции конфликтов.

|  |  |
| --- | --- |
| Позитивные | Негативные |
| 1. разрядка напряженности между конфликтующими сторонами 2. получение новой информации об оппоненте 3. сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним врагом 4. стимулирование к изменениям и развитию 5. снятие синдрома покорности у подчиненных 6. диагностика возможностей оппонентов  | 1. большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте 2. увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе 3. представление о побежденных группах, как о врагах 4. чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе 5. после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников 6. сложное восстановление деловых отношений (“шлейф конфликта”) |

По мнению Е.Мелибруды поведение человека в конфликтной ситуации зависит от следующих психологических факторов:

 адекватность восприятия конфликта;

 открытость и эффективность общения, готовность к всестороннему обсуждению проблем;

 способность к созданию атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;

 адекватность самооценки своих возможностей и способностей;

 стремление доминировать;

 консерватизм мышления, взглядов, убеждений;

 принципиальность и прямолинейность в высказываниях;

 определенный набор эмоциональных качеств личности, агрессивность, упрямство, раздражительность [4].

1.2 Структура конфликта и его классификации

Конфликт является не только системой, но и процессом. Поэтому структура конфликта - это совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс [5].

Структура конфликта может описываться по-разному у разных авторов, но основные элементы практически везде одинаковы. Как утверждают А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, это - конфликтная ситуация, позиции участников (оппонентов), объект, "инцидент" (пусковой механизм), развитие и разрешение конфликта [2].

Объектом конфликта, как правило, выступает конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию которой стремятся все конфликтующее стороны. Субъекты конфликта - это, например, работники организации со своими определенными потребностями, мотивами, интересами и представлениями о ценностях.

Конфликты, не смотря на своё многообразие, имеют общие стадии протекания:

. стадия потенциального формирования противоречивости интересов, норм и ценностей;

. стадия перехода потенциального конфликта в реальный или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;

. стадия конфликтных действий

. стадия снятия или разрешения конфликта.

По самим причинам возникновения конфликта И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров различают как организационные, т.е. происходящие в пределах определенной социальной системы, того или иного структурного образования в связи с изменением внешних обстоятельств или нарушением регламентированного порядка; эмоциональные, связанные, как правило, с личностным восприятием происходящего вокруг, с чувственной реакцией на поведением и действия других людей, расхождением во взглядах и т.п.; социально - трудовые, вызываемые несовпадением, конфронтацией частных и общих интересов, несовместимостью целей отдельных лиц и социальных групп [4].

Так же различают по формам и степени столкновения, конфликт может быть открытым (ссора, спор) и скрытым (например, действия исподтишка), стихийным (преднамеренным, спланированным). Такие конфликты часто неизбежны, вынужденные или необходимые, либо нечем не оправданные и лишённые цели.

Конфликты по коммуникабельной направленности разделяют на горизонтальные, в которых учувствуют люди не находящиеся друг у друга в подчинении, и вертикальные, где участники связаны теми или иными видами подчинения. В вертикальных конфликтах большую роль играет неодинаковый статус или ранг, что может повлиять на ход и развязку конфликта.

По масштабам и продолжительности конфликты бывают локальными, они вовлекают в себя только часть или отдельную отрасль персонала предприятия, а так же общими, которые втягивают в себя большинство работников организации. Такие конфликты имеют чаще затяжной характер, возникают из-за недостатков в организации и разногласия.

Большим разнообразием форм проявления характеризуется типология конфликтов по составу конфликтующих сторон, затрагивающих в большинстве случаев их интересы, целеполагание, соблюдение социальных и нравственных норм, определение функциональной значимости конфликтного противостояния. В первую очередь к этим типам относятся внутриличностные, межличностные, внутригрупповые и межгрупповые конфликты [16].

Внутриличностный конфликт часто является конфликтом целей индивида, или познавательным конфликтом. конфликтом целей он становится, когда человек пытается достигнуть взаимоисключающие цели. Так же этот конфликт может возникнуть когда производительные требования не согласуются с личностными потребностями или ценностями.

В межличностном конфликте участвует двое и более индивидов, у которых сложились оппозиции друг к другу в отношении мнений, ценностей, положений или поведения. Такой конфликт проявляется как столкновение личностей в чувственном плане, а так же по поводу целей познания.

Внутригрупповой конфликт, как правило, конфликт между личностью и членами группы, влияющие на групповую динамику и результаты работы.

Межгрупповые конфликты представляют собой столкновение двух или более групп в организации. Эти конфликты могут носить профессионально-производственную, социальную или эмоциональную основу.

Обыденное представление о том, что всякий конфликт обязательно имеет негативное значение, опровергнуто рядом специальных исследований. Так, в работах М.Дойча, одного из наиболее видных теоретиков конфликта, называются две разновидности конфликтов: деструктивные и продуктивные.

Определение деструктивного конфликта в большей степени совпадает с обыденным представлением. Именно такого типа конфликт ведет к рассогласованию взаимодействия, к его расшатыванию. Деструктивный конфликт чаще становится не зависимым от причины, его породившей, и легче приводит к переходу “на личности”, чем и порождает стрессы. Для него характерно специфическое развитие, а именно расширение количества вовлеченных участников, их конфликтных действий, умножение количества негативных установок в адрес друг друга и остроты высказываний (“экспансия” конфликта). Другая черта - “эскалация” конфликта означает наращивание напряженности, включение все большего числа ложных восприятий как черт и качеств оппонента, так и самих ситуаций взаимодействия, рост предубежденности против партнера. Понятно, что разрешение такого типа конфликта особенно сложно, основной способ разрешения - компромисс - здесь реализуется с большими затруднениями.

Продуктивный конфликт чаще возникает в том случае, когда столкновение касается не несовместимости личностей, а порождено различием точек зрения на какую-либо проблему, на способы ее решения. В таком случае сам конфликт способствует формированию более всестороннего понимания проблемы, а также мотивации партнера, защищающего другую точку зрения - она становится более “легитимной”. Сам факт другой аргументации, признания ее законности способствует развитию элементов кооперативного взаимодействия внутри конфликта и тем самым открывает возможности его регулирования и разрешения, а значит, и нахождения оптимального решения дискутируемой проблемы [1].

1.3 Поведение в конфликтах

На поведение людей в конфликтах влияет непосредственно сам процесс научения. Если конфликт затягивается, то оппоненты обычно хорошо изучают друг друга и начинают предпринимать определенные действия, ориентируясь на особенности характера, эмоциональные реакции, то есть уж могут прогнозировать действия противоположной стороны. Таким образом, действия оппонентов становятся взаимообусловленными, что позволяет оказывать на них влияние.

Конфликт можно избежать, но если же стороны вступили в конфликт, то, как правило, каждая сторона делают все чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель и мешает другой стороне сделать то же самое. здесь необходимо именно управление конфликтом. В зависимости от этого последствия конфликта могут быть функциональными и дисфункциональными[11].

В управление конфликтами включается и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Участники конфликта оказываются перед выбором одного из трех действий в данной ситуации. Известный российский конфликтолог Н.В. Гришина описывает их следующим образом:

. Путь "борьбы", направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого.

. Уход от конфликта.

. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы [5].

На практике часто применяют для описания стратегии и тактики конфликтного взаимодействия двухмерную модель К. У. Томаса и Р. X. Килменна, которая была разработана ими в 1972 г. Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса-Килменна, (рис.1) которая позволяет проанализировать конфликт и выбрать оптимальный стиль поведения. Она, в свою очередь, позволяет для каждого человека создать собственную стратегию разрешения конфликта[5].



Рис. 1. Сетка Томаса-Килменна.

Выделяют две основных стратегии поведения в конфликтной ситуации:

Стратегия «партнерство» характеризуется ориентацией на учет потребностей и интересов партнера. Стратегия согласия, приумножения и поиска общих интересов.

Стратегия «напористость» заключается в реализации собственных интересов, стремление к достижению собственных целей. Участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники данной стратегии очень нетерпеливы, напористы, эгоистичны, не умеют слушать других, навязывают своё мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри этих стратегий существует 5 основных тактик или стилей поведения. Данные тактики были сформированы К. Томасом в опроснике, предназначенном для изучения личностной предрасположенности к конфликту, выявления определенных стилей разрешения конфликтных ситуаций. В России тест адаптирован Н.В. Гришиной.

При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика "Избегание" ("уход", "уклонение") - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (та кое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика "Уступка" ("приспособление") - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при "тактическом проигрыше" гарантирован "стратегический выигрыш". Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

При высокой напористости и низком партнерстве - тактика "Противоборство" ("соперничество", "конкуренция") - стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

При средних значениях напористости и партнерства - тактика "Компромисс" - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При высоких значениях напористости и партнерства - тактика "Сотрудничество" - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы". К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше[5].

Работа с конфликтами не заканчивается на этих методах. В зависимости от ситуации могут быть найдены другие способы управления конфликтами.

1.4 Методы преодоления конфликтов

конфликт межличностный исследование поведение

Исследования данной проблемы показали, что конфликт может быть быстро разрешен, если известны соответствующие методы, но при этом должны быть рассмотрены характеристики конфликта: мотивы, цели, эмоциональные состояния участников и др. В психологии определены принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликтной ситуации.

. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия. В этом случае необходимо:

 - отличить повод от истинной причины конфликта, которая нередко маскируется его участниками;

 - определить его деловую основу;

 - уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления людей в конфликт.

. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия. Если личностные цели являются доминирующими, то целесообразно к оппоненту применить сначала меры воспитательного воздействия, выдвинуть определенные жесткие требования. Если один из оппонентов имеет более высокий ранг по отношению к другому, то ему следует указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения.

. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого (лишний аргумент в пользу психологического тестирования при приеме на работу): отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их доминирующие черты характера, выраженность темперамента и т. д. Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

.Разрешение конфликта с учетом его динамики. Как было отмечено ранее, конфликт развивается по определенным стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определенные формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений необходимо применить все возможные меры, вплоть до административных. Здесь также нужно определить выбор воздействия с учетом личностных особенностей конфликтующих и характера их действий[2].

Одним из эффективных методов считается формирования определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах, так как общественное мнение - мощный регулятор поведения людей. Многие люди очень зависимы от окружающего мнения, они нуждаются в одобрении своих действиях и поддержке. Конфликтуя, они могут оказаться изолированы от общества, что переживают очень болезненно и готовы даже прекратить конфликт.

В психологических рекомендациях можно найти интересный прием разрешения конфликтов - обращение к "третейскому судье". Он может быть весьма эффективным, если оппоненты договорятся при взаимных обязательствах полностью подчиниться его решению. В качестве "третейского судьи" целесообразно выбирать наиболее авторитетного человека в коллективе, лучше всего, если таковым является сам менеджер. Для "третейского судьи" очень важно суметь отделить предмет конфликта от его объекта, поэтому иногда целесообразно разрешить оппонентам давать эмоциональные оценки друг другу. Если конфликт держится на деловой основе, оппоненты от нее не перейдут на другие вопросы, в иных случаях оппоненты, начав с объекта, очень быстро перейдут на предмет, тем самым выдав истинные источники конфликта [16].

Теперь познакомимся еще с одним приемом преодоления конфликтов - объективизацией конфликта. Он является, пожалуй, наиболее действенным. Суть его состоит опять же в обращении к "третейскому судье", но "судья" должен вести себя несколько необычно. Во-первых, разбор конфликта должен происходить в два этапа. Первый этап называется "откровенный разговор": оппонентам разрешается давать друг другу оценки, высказываться практически как угодно, главное, чтобы они выговорились, а "судья" сумел отделить предмет конфликта от объекта. Второй этап - собственно объективизация. При разборе оппонентам уже не раз решается давать эмоциональные оценки. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента [16].

Отмечено практикой и наукой, что если конфликтную ситуацию разложить по всем ее составным частям и беспристрастно рассмотреть все это, то конфликт утрачивает эмоциональную напряженность и превращается из эмоционального в деловой. У оппонентов устраняются барьеры, ложные образы на происходящее и они начинают понимать свои ошибки в действиях и установках. Деловой конфликт разрешить значительно легче, чем эмоциональный[8].

1.5 Выводы

Сторонники и представили ранних школ человеческих отношений и управления, считали, что конфликт является признаком неэффективной деятельности организации и плохого управления. Но в наше время теоретики и практики склоняются к тому, что некоторые конфликты даже в самых эффективных организациях при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только правильно управлять конфликтом.

Роль конфликта очень велика в нашей жизни, поэтому в XX веке появилась наука - конфликтология. В начале этот вид взаимодействия широко изучался иностранными социологами и психологами, позже этот интерес пришел в Россию.

У конфликта много определений, но в основе всегда лежат отсутствие согласия и противоречие сторон. Он имеет как негативные функции (эмоциональные затраты, уменьшение взаимопонимания и т.д.), так и позитивные (эмоциональная разрядка, развитие отношения и т.д.).

Конфликты очень многообразны, например, открытые и скрытые, межличностные, внутриличностные и групповые, а так же разделают их по масштабу, продолжительности, направленности. У конфликта есть своя структура, и не зависимо от многообразия типов общие стадии протекания.

Стратегий и путей выхода из конфликтов очень много. Необходимо применить различные методы разрешения межличностных конфликтов, которые будут зависеть от ситуации и индивидуально-психологических особенностей участников. Но стратегия сотрудничества должна быть основной, потому что именно она делает конфликт функциональным и приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

Глава 2. Процедура исследование и его интерпретация

.1 Процедура исследования

Методика С.Л. Братченко «направленность личности в общении (НЛО-А)» предназначена для изучения направленности личности в общении, понимаемой как совокупность более или менее осознанных личностных смысловых установок и ценностных ориентаций в сфере межличностного общения, как индивидуальная «коммуникативная парадигма», включающая представления о смысле общения, его целях, средствах, желательных и допустимых способах поведения в общении и т.д. [10].

. Диалогическая направленность (Д-НЛО) - ориентация на равноправное общение, основанное на взаимном уважении и доверии, ориентация на взаимопонимание, взаимную открытость и коммуникативное сотрудничество, стремление к взаимному самовыражению, развитию. Наиболее существенной особенностью данной направленности является конгруэнтность (соответствие, подобие) человека, которая определяет более ясную коммуникацию, отсутствие необходимости защищать себя, а, следовательно, большую свободу для слушания чужой позиции, для понимания партнера. Необходимым условием диалогического общения выступает высокая степень доверия личности к себе и к партнеру; такое общение детерминируется не столько снаружи (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением человека, его отношением к партнеру). Ответы, иллюстрирующие специфику данного вида направленности: "Мне нравится такое общение, когда собеседники относятся друг к другу с пониманием и уважением", "Доверять собеседнику необходимо, чтобы мы могли общаться искренне", "Если в общении назревает конфликт, я стараюсь выяснить его причины, и действовать сообща и корректно", "Я стараюсь занять позицию в общении, которая отвечает интересам обеих сторон и основана на взаимном уважении".

. Авторитарная направленность (АВ-НЛО) - ориентация на доминирование в общении, стремление подавить личность партнера, подчинить его себе. Такая направленность сопряжена с "коммуникативной агрессивностью" и коммуникативной ригидностью человека, с когнитивным эгоцентризмом, отсутствием уважения к чужой точке зрения, к "суверенитету" сознания партнера. При этом она, как правило, сочетается с "требованием" быть понятым (а точнее - требованием согласия с собственной позицией, требованием поддержки и безоговорочного принятия). Человек, у которого преобладает данный вид направленности, ориентирован прежде всего на себя и свои интересы, предпочитая стереотипное "общение-функционирование". Ответы, характеризующие данную направленность: "Я ожидаю от собеседника понимания, согласия, поддержки", "Если в общении назревает конфликт, я твердо буду стоять на своем", "Доверие собеседника ко мне поможет мне лучше раскрыть себя".

. Манипулятивная направленность (М-НЛО) - ориентация на использование партнера и всего общения в собственных целях для получения разного рода выгоды; отношение к партнеру как к средству, объекту своих манипуляций. При такой ориентации человек стремится понять ("вычислить") собеседника, чтобы получить нужную информацию. Любые качества партнера приобретают для человека значимость постольку, поскольку они пригодны "для дела" и могут быть использованы для достижения цели. При этом сам человек, как правило, остается "закрытым", скрывает свои истинные цели и чувства или же использует определенные способы самоподачи, ориентированные на то, чтобы продемонстрировать качества и особенности, которые могут быть выгодными в данной ситуации и принести успех при взаимодействии с данным конкретным партнером. Таким образом, личность, для которой характерна данная направленность в общении, склонна рассматривать любую ситуацию как "целевую" и для достижения цели способна манипулировать не только партнером, но и собой. Манипулятивная направленность предполагает ориентацию человека на развитие и даже на творчество в общении, но одностороннюю - только для себя за счет другого. Типичные примеры ответов, характеризующие данную направленность: "Доверять собеседнику можно, чтобы достичь цели", "Мне нравится такое общение, когда собеседник полностью раскрылся, а я нет", "Если в общении назревает конфликт, то мои действия зависят от силы соперника", "Если я считаю, что собеседник не прав, то посмотрю, как будут развиваться события".

. Альтероцентристская направленность (АЛ-НЛО) - добровольная "центрация" на партнере, ориентация на его цели, потребности, чувства и т.п., бескорыстное жертвование своими собственными интересами и игнорирование своих целей. Данная направленность сопряжена с тем, что принято называть альтруизмом, со стремлением человека понять запросы другого, максимально удовлетворить их, с готовностью помочь, оказать поддержку, способствовать развитию и благополучию партнера, не ожидая ничего взамен, а нередко даже в ущерб своему собственному развитию и благополучию. Специфика данной направленности может быть пояснена следующими типичными примерами ответов: "В общении я стараюсь занять позицию друга, который сочувствует и помогает", "То, что собеседник чувствует и переживает, очень важно почувствовать самому", "Считаю правильным, если собеседник ожидает от меня , что я не брошу его в трудную минуту", "Для меня главная цель общения - сделать так, чтобы собеседнику было хорошо, и он был бы доволен".

. Конформная направленность (К-НЛО) - отказ от равноправия в общении в пользу партнера, ориентация на подчинение силе авторитета, на "объектную" позицию для себя, на некритическое согласие и избегание противодействия. Человек, обладающий данной направленностью в общении, склонен к подражанию, к реактивному взаимодействию. Он, как правило, легко внушаем, готов "подстроиться" под партнера, отказаться от собственной точки зрения. Ему свойственна готовность к компромиссам, желание любыми способами избежать конфликтов и столкновений, уйти от "борьбы". Для такого человека также характерно отсутствие стремления к действительному пониманию партнера и желания быть понятым. Конформная направленность может быть проиллюстрирована следующими примерами ответов: "Чтобы собеседник правильно понял меня, пусть лучше он спрашивает", "Если в общении назревает конфликт, его обязательно надо сгладить, перейти на другую тему", "Если собеседник перестает меня слушать, я замолкаю и жду, что он будет делать", " Если я считаю, что собеседник не прав, то промолчу".

. Индифферентная направленность (И-НЛО) - доминирование ориентации на решение сугубо деловых вопросов, на деловую коммуникацию и предметное взаимодействие, "уход" от общения как такового. При такой направленности и партнер как личность, и само общение со всеми его проблемами по существу игнорируются, любые ситуации воспринимаются, прежде всего как "деятельностные". Типичные примеры ответов, иллюстрирующих данную направленность: "Мне нравится такое общение, когда оно направлено на решение проблемы", "Я ожидаю от собеседника краткости и самостоятельности", "Чтобы я правильно понял собеседника, надо говорить по делу"[10].

Для исследования была выбрана группа студентов. В социальной психологии группа студентов - это малая группа малая. Группа, реально существующая не в вакууме, а в определенной системе общественных отношений, она выступает как субъект конкретного вида социальной деятельности, «как звено определенной общественной системы, как часть общественной структуры» (Буева, 1968. С. 145). Определение фиксирует и специфический признак малой группы, отличающий ее от больших групп: общественные отношения выступают здесь в форме непосредственных личных контактов. Распространенный в психологии термин «контактная группа» приобретает здесь конкретное содержание: малая группа - это не просто любые контакты между людьми (ибо какие-нибудь контакты есть всегда и в произвольном случайном собрании людей), но контакты, в которых реализуются определенные общественные связи и которые опосредованы совместной деятельностью. Количество членов колеблется от 2 до 30 человек.

В настоящее время известно около пятидесяти различных оснований классификации. Целесообразно выбрать из них наиболее распространенные, каковыми являются три классификации:

) деление малых групп на «первичные» и «вторичные»,

) деление их на «формальные» «неформальные»,

) деление на «группы членства» и «референтные группы». Как видно, каждая из этих трех классификаций задает некоторую дихотомию.

Г.М. Андреева выделяет три основных направления в исследовании малых групп, сложившиеся в руслах различных исследовательских подходов:

)Социометрическое направление. Связано с идеями Дж. Морено: в обществе можно выделить две структуры отношений - макроструктуру и микроструктуру. Все напряжения, конфликты обусловлены несовпадением микро- и макроструктур: система симпатий и антипатий, выражающих психологические отношения индивида, часто не вмещается в рамки макроструктуры, а ближайшим окружением оказывается не обязательно окружение, состоящее из приемлемых в психологическом отношении людей. Это направление было односторонним.

)Социологическое направление. Связано с экспериментами Э. Мэйо, описавшего чувство социабилъности (потребности ощущать себя «принадлежащим» к какой-то группе).

)Школа «групповой динамики». Наиболее «психологическое» направление исследований малых групп. Связана с именем К. Левина и его «теорией поля». Центральная идея теории поля - законы социального поведения следует искать через познание психологических и социальных сил, его детерминирующих[1].

Для проведения не обходимо достаточное количество текстов опросника «НЛО» и экземпляр ключа для ответов, бланки для записи ответов.

Процедура. Респондентам провожу инструктаж, где идет объяснение процедуры проведения и создание у студентов соответствующей установки. Так же обговариваются такие моменты:

 Отвечать следует максимально искренне, то что ближе самому отвечающему, иначе исследование не будет иметь смысл.

 Ответы записываются респондентом на отдельном листе, где указывается номер выбранного ответа

 В аудитории обязательное сохранение полной тишины, чтобы не мешать друг другу

 Время проведения теста ограничено, на каждый ответ дается по 30 секунд, через 10 минут бланки с ответами собираются.

Для данного исследования были взяты студенты второго курса ( 6 молодых людей и 15 девушек), проводилось на базе университета им Лобачевского 23 октября 2013 года.

Опросные листы и ключ для обработки результатов представлены в Приложении 1.

2.2 Интерпретация результатов

Обработка полученных в исследовании данных начинается с подсчета баллов, набранных по каждой категории - виду НЛО. Для этого варианты ответов, выбранных испытуемым, "расшифровываются" при помощи "ключа". За каждый ответ начисляется 1 балл в пользу соответствующей категории.

В группе испытуемых выявлено:

. АВ-НЛО = 2 человека

. М-НЛО = 6 человек

. АЛ-НЛО = 4 человека

. К-НЛО = 4 человека

. И-НЛО = 5 человек

Данные в группе представлены в Приложении 2.

Анализ результатов исследования:

Виды направленности личности в общении (НЛО): Диалогическая коммуникативная направленность (Д-НЛО) и монологическая коммуникативная направленность, которая включат в себя:

 Авторитарная (АВ-НЛО)

 Манипулятивная (М-НЛО)

 Альтероцентристская (АЛ-НЛО)

 Конформная (К-НЛО)

 Индифферентная (И-НЛО)

Межличностное общение по типу «диалог» предполагает взаимные установки на равноправие и сотрудничество. В конфликтной ситуации человек с данным типом будет вести себя "на равных", присутствует дискуссионный характер содержания, идет учет индивидуально личностных особенностей слушателя, так же открытое предъявление собственного мнения. Слушатель вынужден заниматься активным внутренним поиском собственной позиции по обсуждаемому вопросу.

Межличностное общение по типу «монолог» исходит из приоритета «Я» и подчинённой роли другого.

 Авторитарное общение - это ориентация на доминирование в общении. Сформировавшаяся авторитарность, как следствие, повышенная конфликтность определяют поведение в межличностном общении с преобладанием настороженности, враждебности, скованности в проявлении чувств, теплоты, подчинением власти и силе, наличием чувства постоянного страха. В конфликте оппонент выступает в качестве пассивного созерцателя. Позиция "сверху вниз". Нежелание понимать собеседника, неуважение к чужой точки зрения. Человек с таким типом общения будет требовать согласия с собственной позицией.

 Манипулятивное общение - это ориентация на использовании партнёра в своих целях, фактически это скрытое управление человеком. Манипуляторы устраивают конфликты или избегают их преднамеренно. Конфликты манипуляторов спроектированы, инициированы специально и служат инструментом достижения определенной выгоды, материальной или моральной. Такие конфликты нередко носят деструктивный характер, так как не облегчают, а отягчают ситуацию. Если манипуляторы, преследуя какие-то свои интересы, искусственно избегают открытого конфликта, всячески оттягивают решение спорного вопроса или выяснение отношений, то это тоже часто приводит к неприятным последствиям. Возникает и растет напряжение, которое нагнетается иногда до такой степени, что ситуация выходит из-под контроля.

 Конформная форма общения - это направленность на подражание, готовность подстроиться под собеседника. Уход от конфликта из-за подчинения, согласия с оппонентом. Это решение может быть только поверхностное, человек легко поддается влиянию, при этом важным является то, что это давление осуществляется не как прямая угроза, а именно как психологическая: через оценки, общую мысль, обидчивую шутку.

 Алтероцентрическая форма общения - в данной форме общения главным являются интересы другого человека. Совершенно не конфликтный тип общения. Если конфликт и может произойти, то никак человека с таким общением, он соглашается с мнением другого человека в ущерб собственным интересам. Таким людям важно, чтобы их оппонент был во внимании, чтобы его интересы и его саморазвитие стояли выше своих собственных. Безразличное отношение к себе.

 Индифферентная форма общения - это полное равнодушие к происходящему, отсутствие интереса в самом общении. Люди с таким типом общения не вызывают интерес у собеседника. Если и получился конфликт, то оппонент может лишь получить ответ вплоть до нулевого уровня активности и полной бездеятельности.

В группе испытуемых выявлено:

В результате диагностики выяснилось, что у людей в данной группе существуют разные методы разрешения конфликтов. 8 членов коллектива предпочитают решать конфликты с помощью методов приспособления и сотрудничества, но столько же человек пользуются и методом соперничества. 5 человек в группе вовсе избегают конфликтов.

В результате исследования, мы пришли к выводу, что не все члены коллектива настроены агрессивно и стремятся к конфликтным ситуациям. Одинаковое количество получилось как людей конфликтных, так и дружелюбных, что сохраняет стабильное эмоциональную атмосферу в группе.

Заключение

Ранее ученые и исследователи считали, что конфликт - это явление неэффективной деятельности организации и плохого управления. Но в наше время исследователи все чаще склоняться к тому, что даже на самых организованных предприятиях с хорошими взаимоотношениями не только возможны, но и необходимы конфликты, надо только правильно ими управлять.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия.

В положительных функциях конфликта закачаются возможность выражать мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения. Но это не означает, что он всегда носит положительный характер.

Если впоследствии конфликта участники пришли к развитию взаимоотношений и правильному решению, то он считается функциональным. Если же препятствует принятию решения и ухудшает понимание между оппонентами, то конфликт дисфункциональный.

Существует два основных типа конфликтов - внутриличностный и межличностный. Межличностный конфликт - это противоречие, возникающее между людьми, которое вызвано несовпадению взглядов, целей, мотивов, потребностей. В процессе управления такого конфликта важно учитывать все его составляющие: причины. факторы, симпатии, антипатии.

Исследователь конфликтов К. Томас выделил 5 стилей поведения: избегание, уступка, противоборство, компромисс и сотрудничество. Но последняя стратегия должна быть основной, потому что именно она делает конфликт функциональным и приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

В ходе исследований с помощью методики С.Л. Братченко «направленность личности в общении (НЛО-А)» оказалось, что в группе студентов конфликты случаются редко из-за того, что у них равное количество как конфликтных, так и мирных людей. Если одни могут быть зачинщиками неприятной ситуации, то другие во время ее разрешат и успокоят враждующую сторону. Следовательно, в группе всегда стабильная эмоциональная атмосфера, которая благополучно отражается на их взаимоотношениях, сотрудничестве и на образовании в институте.

Литература

. Андреева Г. М. Социальная психология: - М.: Аспект Пресс, 2001

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

. Бородкин Ф.М., Коряк И.М. Внимание: конфликт: - Новосибирск: Наука, 1989 - 186 с, 190 с.

. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: - М.: Инфа-М, 2000 - 224 с.

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

. Громова О.Н. Конфликтология - М.: Эксмо, 2000 - 320 с.

. Дедкова И.Ф.. Федоров Н.И. Исследование научных подходов в изучении социально - трудовых конфликтов // «Российское предпринимательство» журн. - 2011 - № 11 Вып. 2 (171), - 72 - 76 с.

. Зайцев А.К. Социальный конфликт, изд. 2-е. - М.: Academia, 2001 - 188с.

. В.П. Зинченко, Б. Мещеряков Современный словарь по психологии - М.: Педагогика, 2011

. Практикум по социальной психологии под ред. И.С. Клециной. - СПб, Питер, 2008 - 155 - 163 с.

. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом - М.: Эксмо, 2009

. Колосова В.В. Социальная психология: семинары и практические занятия. Учебно-методическое пособие - Н. Новгород, 2013

. Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2003. - 544 с.

. Крижанская Ю.С., Третьякова В.П. Грамматика общения - Питер: Смысл, 2005

. Майерс Д. Социальная психология - Спб, 2002

. Морозов А.В. Деловая психология - Спб.: Союз, 2000

. Социологическая конфликтология под ред. Морозова А.В. - М.: Академия, 2002 - 336 с.

. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории - М.: Мысль, 1971 - 351 с.

. Радченко В.А. Социокультурная специфика разрешения конфликтов в организации // Вестник Адыгейского государственного университета. Журн. - 2010

. Федотова Н.Н. Конфликты, идентичность и диалог // Знание. Понимание. Умение. Журн. - 2011 - 27 - 35 с.

Приложение 1

Текст опросника.

. Чтобы собеседник правильно понял меня, ...

) я должен говорить о том, что его волнует и интересует;

) у него должна быть одинаковая со мной точка зрения;

) главное, чтобы он хорошо разбирался в обсуждаемом вопросе;

) я должен говорить то, что ему понятно и с чём он согласен;

) я не всегда буду стараться достичь этого;

) …

. Я ожидаю от собеседника...

) чёткой и твердой позиции;

) согласия со мной;

) какой-либо пользы для себя;

) участия в решении деловых вопросов;

) открытости, готовности принять мою помощь;

) ...

. То, что чувствует и переживает собеседник, ...

) я принимаю близко к сердцу;

) может влиять на моё поведение;

) может представлять интерес;

) не должно мешать делу;

) не следует показывать окружающим;

) ...

. Я хотел бы, чтобы собеседник занимал в общении со мной позицию...

) удобную для меня;

) всё равно какую;

) лидера;

) сочувствующего слушателя;

) удобную для него;

) ...

. Доверие собеседника ко мне...

) не имеет существенного значения для дела;

) нужно, если мне важен этот человек;

) должно быть полным;

) сделает общение более спокойным и лёгким;

) мне очень дорого, и я буду стараться оправдать его;

) ...

. Если в общении между нами назревает конфликт, собеседник...

) должен уступить;

) может рассчитывать на мою готовность помочь, уступить;

) не должен делать того, чего я не хочу;

) лучше пусть займётся делом;

) должен его не допустить;

) ...

. Когда собеседник меня не понимает, …

) значит, я плохо объясняю и должен ему помочь;

) должен выслушать его точку зрения;

) меня это не волнует, если это не мешает делу;

) я прекращаю с ним общаться;

) я буду ему объяснять, если мне это надо;

) ...

. Для меня важно, чтобы собеседник в общении со мной исходил из...

) моих интересов;

) желания не обострять отношения;

) того, что приятно для меня;

) того, что его волнует;

) интересов дела;

) ...

. Если собеседник перестаёт меня слушать, ...

) меня это не волнует;

) я обижаюсь и прекращаю разговор;

) значит, в этом виновен я;

) попробую повлиять на него по-другому;

) я буду слушать его;

) ...

. Мне нравится такое общение, когда...

) оно проходит спокойно, и я согласен с собеседником;

) я получаю от него пользу;

) я чувствую, что нужен собеседнику;

) когда есть практический результат;

) когда я получаю удовольствие;

) ...

. Чтобы я правильно понял собеседника, ...

) он должен быть моим единомышленником;

) надо меньше разговоров, а больше дела;

) я должен согласиться с его точкой зрения;

) надо внимательно за ним понаблюдать;

) мне надо полностью сосредоточиться на его проблемах;

) ...

. Я считаю правильным, если собеседник ожидает от меня...

) согласия;

) того, что я намерен ему предложить;

) ничего не ожидает;

) помощи, участия;

) чёткой и твёрдой позиции;

) ...

. То, что я чувствую и переживаю, ...

) зависит от переживаний собеседника;

) не должно быть заметно собеседнику;

) не должно мешать делу;

) должно быть важно для собеседника, и он тоже должен переживать;

) не должно беспокоить собеседника;

) ...

. Я стараюсь занять в общении позицию...

) удобную для собеседника;

) всё равно какую;

) сочувствующего слушателя;

) удобную для меня;

) лидера;

) ...

. Доверять собеседнику...

) можно только в очень редких случаях (если в этом есть смысл);

) надо, если это в интересах дела;

) можно, если его позиция убедительна;

) можно, если наши взгляды совпадают;

) надо, потому что это поможет ему;

) ...

. Если в общении назревает конфликт, я...

) займусь делом;

) постараюсь его сгладить;

) буду действовать в соответствии со своими интересами;

) уступлю, чтобы помочь собеседнику;

) буду доказывать свою правоту;

) ...

. В общении я исхожу из...

) стремления утвердить свою точку зрения;

) желания получить максимум пользы для себя;

) необходимости решить проблемы другого человека, помочь ему;

) необходимости избежать конфликта;

) интересов дела;

) ...

. Когда я не понимаю собеседника, ...

) меня это не беспокоит;

) я очень переживаю и ищу свою ошибку;

) пересматриваю свою точку зрения;

) значит он плохо объясняет;

) буду стараться понять, если мне это надо;

) ...

. Для меня главная цель общения - это…

) помочь, поддержать собеседника;

) решить деловой вопрос;

) получить удовольствие;

) избежать конфликта;

) извлечь какую-нибудь пользу;

) ...

. Если я считаю, что собеседник неправ, то...

) я теряю к нему интерес;

) думаю, чем могу ему помочь;

) буду добиваться, чтобы он признал и исправил свою ошибку;

) не буду обострять ситуацию;

) это меня не беспокоит, это его проблема;

) ...

Ключ для обработки результатов

|  |  |
| --- | --- |
| Номер высказывания | Номер варианта ответа |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | АЛ | АВ | И | К | М |  |
| 2 | К | АВ | М | И | АЛ |  |
| 3 | АЛ | К | М | И | АВ |  |
| 4 | М | И | К | АВ | АЛ |  |
| 5 | И | М | АВ | К | АЛ |  |
| 6 | АВ | АЛ | М | И | К |  |
| 7 | АЛ | К | И | АВ | М |  |
| 8 | М | К | АВ | АЛ | И |  |
| 9 | И | АВ | АЛ | М | К |  |
| 10 | К | М | АЛ | И | АВ |  |
| 11 | АВ | И | К | М | АЛ |  |
| 12 | К | М | И | АЛ | АВ |  |
| 13 | АЛ | М | И | АВ | К |  |
| 14 | К | И | АЛ | М | АВ |  |
| 15 | М | И | К | АВ | АЛ |  |
| 16 | И | К | М | АЛ | АВ |  |
| 17 | АВ | М | АЛ | К | И |  |
| 18 | И | АЛ | К | АВ | М |  |
| 19 | АЛ | И | АВ | К | М |  |
| 20 | М | АЛ | АВ | К | И |  |

Приложение 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Ник | АЛ | АВ | И | К | М |
| 1 | Женя | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | Аня | 2 | 0 | 10 | 5 | 3 |
| 3 | Инна | 1 | 3 | 6 | 3 | 4 |
| 4 | Ира | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | Михалюк Г. | 3 | 2 | 7 | 3 | 5 |
| 6 | Царь | 1 | 4 | 5 | 3 | 7 |
| 7 | Некчёмыш | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 |
| 8 | Нина | 7 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 9 | Света | 5 | 6 | 4 | 1 | 4 |
| 10 | Таня | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 |
| 11 | Катя | 7 | 1 | 4 | 6 | 2 |
| 12 | Наталия | 3 | 5 | 2 | 7 | 2 |
| 13 | Sultan | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| 14 | Шубин К.С. | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 |
| 15 | Катя | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 16 | Братишка | 0 | 6 | 4 | 1 | 9 |
| 17 | Вордик | 6 | 5 | 0 | 2 | 4 |
| 18 | Андрей | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 19 | Yana | 3 | 2 | 2 | 3 | 9 |
| 20 | Лина | 1 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 21 | Ирина | 2 | 4 | 3 | 6 | 3 |