**Введение**

**темперамент личностный поведение конфликт**

**Актуальность:** в обществе всегда возникали и проявлялись различного рода конфликты между людьми: от межличностных и семейных до социально-классовых и межгосударственных. Главные из них уходили своими корнями в условия жизни людей, в способ распределения благ и власти, в сферу удовлетворения потребностей и интересов. Конфликты представлялись настолько очевидными, что долгое время не привлекали к себе внимания со стороны обществоведов. Конфликты, были объектом практической морали, в основе которой лежит борьба добра и зла, и права, преследующего противозаконные поступки граждан.

Проблема конфликта сталкивается с такими личностными особенностями как темперамент. Склонность к конфликтному поведению или уход от проблем путем избегания, устойчивость нервных процессов к тому или иному внешнему фактору, ригидность, тревожность, беспокойство и т.д. говорят о психологических особенностях личности, о ее поведении в конфликте. Большинство диктаторов обладало вспыльчивостью и неуравновешенностью нервной системы, что уменьшало совместимость с другими людьми, провоцировало конфликты и войны.

Психологическая наука постоянно развивается, исследователи формулируют выводы и строят концепции, открывают истинное знание о человеке, его возможностях и способностях, путем выявления взаимосвязей между характеристиками психической деятельности и поведения человека.

Проблему изучения конфликта развивали многие ученые различных наук, больше внимания конфликту уделяли социологи и психологи. В социологии - это Г. Спенсер, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Маркс, П.О. Гриффин, М.И.Могилевский, А.Анцупов, А.Шипилов и т.д. ; в психологии - З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Фромм, Г. Салливен, У. Мак-Дугалла, К. Лоренц, К. Левин, Д. Доллардом, А. Басс, Я. Морено, Э. Берн, М. Дойч, Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас, В.Н. Мясищев, В.С. Мерлин, Б. Ф. Ломов, Ф.Е. Василюк, В.В. Столин, Морозова, Н.В. Гришиной, P.M. Грановской, Н.И. Леонова и многие другие.

Изучением темперамента занимались: Гиппократ, Клавдий Гален, Имануил Кант, П.Ф.Лесгафт, Э. Кречмер, У. Шелдон, Я. Стреляу, И.П. Павлов, Б.М. Теплов, В.М. Русалов, П.К. Анохин, В.Д. Небылицин, В.С. Мерлин.

**Объект исследования:** темпераментальные особенности личности в конфликте.

**Предмет исследования:** выявление склонностей к конфликтному поведению у субъектов с различными темпераментальными особенностями.

**Цель исследования:** выявить и обосновать влияние темпераментальных особенностей личности на поведение в конфликте.

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи:**

1. Раскрыть понятие темперамента в системе психологических знаний и рассмотреть теоретические основы конфликта;

. Выявить механизмы индивидуального проявления и личностные особенности поведения в конфликте;

. Разработать и провести программу эмпирического исследования по изучению влияния темпераментальных особенностей личности на поведение в конфликте;

. Обобщить теоретические и эмпирические результаты, разработать практические рекомендации.

**Гипотеза:** субъекты с преобладанием меланхолического и флегматичного типа темперамента менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты с противоположными типами.

**Методы исследования:**

1. Анализ и обобщение теоретической информации по проблеме.

. Эмпирические: психодиагностические методики:

опросник ЕР1 (Методика Г. Айзенка);

- темпераментальный опросник PTS (И.П. Павлов)

- методика «определение типа темперамента»;

методика «оценки конфликтности»;

- методик «самооценки конфликтности»;

- методика «диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса».

3. Математическая обработка результатов с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена и метода корреляции бинарных данных.

4. Интерпретационные методы исследования.

**База исследования:** сотрудники библиотеки академии ПВО г. Твери, в количестве 30 человек, возрасте 18-60 лет, женского и мужского пола.

**Структура работы:** введение, две главы - теоретическая и эмпирическая, заключение, список литературы и приложения.

**Глава 1. Психологические основы темпероментальных особенностей личности и конфликта**

**1.1 Исторический обзор учений о типах темперамента**

Среди индивидно-типических свойств человека, к которым относятся морфологическая и биохимическая конституция, нейродинамические особенности нервной системы и функциональная асимметрия полушарий головного мозга, особый интерес в течение столетий вызывает такое связанное с этими свойствами интегральное образование индивида, как темперамент. Темперамент, характеризующий преимущественно формально-динамические аспекты поведения личности, ее энергетику, «внешнюю картину поведения» человека, то «исчезает» из философии и психологии, то, напротив, поглощает и подменяет собой в ряде психологических направлений (5).

Древнейшими из учений о темпераменте являются гуморальные теории, связывающие темперамент со свойствами тех или иных жидких сред организма.

Создателем учения о темпераментах считается древнегреческий врач Гиппократ (V в. до н.э.). Он утверждал, что люди различаются соотношением 4 основных “соков” жизни, - крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи, - входящих в его состав. Исходя из его учения, самый знаменитый после Гиппократа врач античности Клавдий Гален (II в. до н.э.) разработал первую типологию темпераментов, которую он изложил в известном трактате “De temperamentum”. Согласно его учению тип темперамента зависит от преобладания в организме одного из соков. Им были выделены темпераменты, которые в наше время пользуются широкой известностью : сангвиника (от лат. sanguis - “кровь”), флегматика (от греч. - phlegma - “флегма”), холерика (от греч. chole - ”желчь”), и меланхолика (от греч. Melas chole - “черная желчь”) (4).

Одни люди по темпераменту чрезвычайно медлительны и невозмутимы. Во всей манере их поведения чувствуется степенность, размеренность. В данной Гиппократом типологии темперамента таких людей называют флегматиками. Другие люди подвижны, порывисты, легко воспламеняются, мгновенно ухватываются за новые идеи. Эти люди во время беседы столь отчаянно жестикулируют, что даже можно не расслышать их речи. Они просто не могут не общаться. Таких общительных людей, за переменными настроениями которых невозможно уследить, которые пылко любят сегодня и забывают о своей любви завтра, относят к типу сангвиников (4).

В отличие от сангвиников холерики чрезвычайно восприимчивы и глубоко переживают все свои радости, свои боли и печали. Они импульсивны. Под влиянием аффекта могут совершить необдуманный поступок, а после будут раскаиваться.

Совершенно иной тип - меланхолики. Они глубоко переживают любое событие жизни, но в отличие от холерика свое горе носят в себе, внешне не проявляя свои переживания. В отличие от холериков меланхолики чрезвычайно постоянны в своих привязанностях. Если меланхолик кого-то полюбит, то для него разрыв оборачивается трагедией. Он будет тихо страдать, мучиться, но не решится на тот или иной поступок.

Выделенные Гиппократом четыре основных типа темперамента привели к возникновению самой идеи существования наследственно обусловленных типов людей, а также к вопросу о взаимосвязи тех или иных особенностей организма с характеристиками поведения человека и животных.

Эта фантастическая концепция имела огромное влияние на ученых на протяжении многих столетий.

Так, например, Имануил Кант (22.06.1724-12.021804) говорил что с физиологической точки зрения, когда речь идет о темпераменте, имеют в виду физическую конституцию (слабое или сильное телосложение) и комплекцию (жидкое, с помощью жизненной силы закономерно подвижное в теле. К чему относят также тепло или холод при обработке этих соков (13).

Но с точки зрения психологической, т.е. как темперамент души (способности чувства и желания), эти выражения касающиеся свойств крови, определены только по аналогии игры чувств и желания с телесными движущими причинами (из которых кровь самая главная).

Главное деление учения о темпераментах такое: темпераменты чувства и темпераменты действия делятся на два вида, что в совокупности дает четыре темперамента.

К темпераментам чувств Кант причислил:

А. Сангвинический темперамент человека веселого нрава - способ чувствования сангвиника можно узнать по следующим проявлениям. Это человек беззаботный, полный надежд; каждой вещи он на мгновение придает большое значение. А через минуту уже перестает о ней думать. Он честно обещает, но не держит своего слова, т.к. он до этого недостаточно глубоко обдумал, в состоянии ли он сдержать его. Он достаточно добродушен, чтобы оказать помощь другому, но он плохой должник, и всегда требует отсрочки. Он хороший собеседник, шутит, весел, готов ничему в мире не придавать большого значения и все люди ему друзья. Обычно он не злой человек, но грешник, не легко поддающийся исправлению. Правда, он сильно раскаивается. Но скоро забывает свое раскаяние (которое никогда не превращается к него в скорбь). Работа его скоро утомляет, но он без устали занимается тем, что в сущности есть только игра. Ибо игра всегда связана с переменами, а выдержка не по его части.

В. Меланхолический темперамент человека мрачного нрава - человек, расположенный к меланхолии (не меланхолик, ибо это означает уже состояние, а не просто расположение к состоянию), придает всему, что его касается, большое значение, везде находит поводы для опасений и обращает внимание прежде всего на трудности. Он с трудом даст обещание, ибо не может его не исполнить, но сомневается, в состоянии ли он его исполнить. И все это у него объясняется не моральными причинами (ибо здесь идет речь о чувственных мотивах), а тем, что противоположное доставляет ему неприятность, и именно поэтому он становится озабоченным, недоверчивым, полным сомнений, а из-за этого и маловосприимчивым к веселью. Впрочем, когда это расположение духа становится привычным, оно противопоставляет расположению духа человеколюбца, которое собственно больше сангвинику, по крайне мере по побуждению, ибо тот, кто сам должен обходиться без радости, вряд ли пожелает ее другому (13).

К темпераментам деятельности относятся:

С. Холерический темперамент человека вспыльчивого - о нем говорят, что он горяч, вспыхивает быстро, как солома, но при уступчивости других скоро остывает. В его гневе нет ненависти, и он любит другого тем сильнее, чем скорее тот ему уступает. Его деятельность быстра, но непродолжительна. Он деятелен, но неохотно берет на себя дела именно потому, что у него нет выдержки; вот почему он охотно делается начальником, который руководит делами, но сам вести их не хочет. Поэтому его господствующая страсть - честолюбие; он охотно берется за общественные дела и желает. Чтобы его громогласно хвалили. Он любит поэтому блеск и помпезность церемоний, охотно берет под свою защиту других и с виду великодушен, не из любви, однако, а из гордости, ибо себя самого он любит больше. Он следит за порядком и кажется поэтому умнее, чем он есть. Он любит располагать средствами, чтобы не быть скаредным; он вежлив, но любит церемонии, натянут. Напыщен в обхождении и охотно имеет при себе какого-нибудь льстеца. Который служит мишенью для его остроумия, и больше переживает, когда его гордые притязания встречают отпор. Достаточно немного едкого остроумия. Чтобы мигом исчез ореол важности. Одним словом, холерический темперамент - самый несчастный из всех темпераментов, ибо больше других вызывает противление себе.

Д. Флегматический темперамент хладнокровного - флегма означает отсутствие аффекта, а не инертность (безжизненность), и поэтому человека, у которого нет флегмы, нельзя назвать флегматиком и под этой кличкой зачислять в разряд лентяев.

Флегма как слабость - это склонность к бездеятельности, нежелание браться за дело, даже если побуждения к этому очень сильные. Нечувствительность к побуждениям представляет собой довольную бесполезность, и его склонности направлены только на насыщение и сон. Флегма как сила - это способность приходить в движение и не легко и не быстро, но зато надолго. Тот, у кого в крови добрая доза флегмы, нагревается медленно, но долго хранит тепло. Он не легко приходит в гнев, а сначала колеблется, следует ли ему сердиться.

Близко к гуморальным теориям темперамента стоит сформулированная П.Ф.Лесгафтом идея о том, что в основе проявлений темперамента в конечном счете лежат свойства системы кровообращения, в частности толщина и упругость стенок кровеносных сосудов, диаметр их просвета, строение и форма сердца и т.д. При этом малому просвету и толстым стенкам сосудов соответствует холерический темперамент, малому просвету и тонким стенкам - сангвинический, большому просвету и толстым стенкам - меланхолический, и наконец большому просвету и тонким стенкам - флегматический (39).

С древнейших времен исследователи, наблюдая значительное разнообразие поведения, совпадающие с различиями в телосложении и физиологических функциях, пытались их упорядочивать, каким-то образом их группировать. Так возникли самые различные типологии темпераментов. Наибольший интерес представляют те из них, в которых свойства темперамента, понимаемые как наследственные или врожденные, связывались с индивидуальными различиями в особенностях телосложения. Эти типологии получили название конституциональных или морфологических типологий. Большое влияние на формирование современных теорий личности и ее индивидуальных особенностей оказала теория темперамента, выдвинутая Э.Кречмером (4).

Так наибольшее распространение получила типология, предложенная Э.Кречмером, который в 1921 г. опубликовал свою знаменитую работу “Строение тела и характер”. Анализируя совокупности морфологических признаков, Кречмер выделяет на основе разработанных им критериев основные конституционные типы телосложения и делает попытку определить темперамент именно через эти типы морфологических конституций.Главная его идея заключалась в том, что люди с определенным типом сложения имеют определенные психические особенности. Им было проведено множество измерений частей тела, что позволило ему выделить 4 конституциональных типа:

 Лептосоматик (греч. leptos - хрупкий, soma - тело) - характеризуется хрупким телосложением высоким ростом, плоской грудной клеткой. Плечи узкие, нижние конечности - длинные и худые.

 Пикник (греч. pyknos - толстый, плотный) - человек с выраженной жировой тканью, чрезмерно тучный характеризуется малым или средним ростом, расплывающимся туловищем с большим животом и круглой головой на короткой шее.

 Атлетик (греч. athlon - борьба, схватка) - человек с развитой мускулатурой, крепким телосложением, характерен высокий или средний рост, широкие плечи, узкие бедра.

 Диспластик (греч. dys - плохо, plastos - сформированный) - люди с бесформенным, неправильным строение. Индивиды этого типа характеризуются различными деформациями телосложения (например, чрезмерный рост, непропорциональное телосложение) (4).

С названными типами строения тела Кречмер соотносит 3 выделенных типа темперамента, которые он называет: шизотимик, иксотимик и циклотимик. Шизотимик имеет астеническое телосложение, он замкнут, склонен к колебаниям эмоций, упрям, малоподдатлив к изменению установок и взглядов, с трудом приспосабливается к окружению. в отличие от него иксотимик обладает атлетическим телосложением. Это спокойный маловпечатлительный человек со сдержанными жестами и мимикой, с невысокой гибкостью мышления, часто мелочный. Пикническое телосложение имеет циклотимик, его эмоции колеблются между радостью и печалью, он легко контактирует с людьми и реалистичен во взглядах.

Теория Э.Кречмера была очень распространена в Европе, а в США приобрела популярность концепция темперамента У. Шелдона, сформулированная в 40-х годах нашего столетия. В основе взглядов Шелдона также лежит предположение о том, что тело и темперамент - это два параметра человека, связанных между собой. Структура тела определяет темперамент, который является его функцией. У.Шелдон исходил из гипотезы о существовании основных типов телосложения, описывая которые он заимствовал термины из эмбриологии. Им выделены 3 типа :

Эндоморфный (из эндодермы образуются преимущественно внутренние органы);

Мезаморфный (из мезодермы образуется мышечная ткань);

Эктоморфный (из эктедермы развивается кожа и нервная ткань).

При этом людям с эндоморфным типом свойственно относительно слабое телосложение с избытком жировой ткани; мезаморфному типу свойственно иметь стройное и крепкое тело, большую физическую устойчивость и силу; а эктоморфному - хрупкий организм, плоскую грудную клетку, длинные тонкие конечности со слабой мускулатурой (30).

По У. Шелдону, этим типам телосложений соответствуют определенные типы темпераментов, названные им в зависимости от функций определенных органов тела:

. Висицетрония (лат. viscera- “внутренности”) - расслабленность в осанке и движениях, любовь к комфорту, медленная реакция, пристрастие к еде, социализация пищевой потребности, наслаждение от процесса пищеварения, любовь к компаниям, дружеским излияниям, социофилия - любовь к общественной жизни, приветливость со всеми, жажда любви и ободрения окружающих, ориентация на других, эмоциональная ровность, терпимость, безмятежная удовлетворенность, хороший сон, отсутствие взрывных эмоций и поступков, мягкость, легкость в обращении и внешнем выражении чувств, общительность и расслабленность под воздействием алкоголя, потребность в людях в тяжелую минуту, ориентация на детей и семью.

. Соматония (греч. soma - “тело”) - уверенность в осанке и движениях, склонность к физической деятельности, энергичность, потребность в движениях и удовольствие от них, потребность в доминировании, склонность к риску в игре случая, решительные манеры, храбрость, сильная агрессивность, психологическая нечувствительность, клаустрофобия (боязнь замкнутого пространства), отсутствие сострадания, с трудом приглушаемый голос, спартанская выносливость боли, шумное поведение, внешний вид соответствует более пожилому возрасту, объективное и широкое мышление, направленное вовне, самоуверенность, агрессивность под воздействием алкоголя, потребность в действиях в тяжелую минуту, ориентация на занятия юношеского возраста.

. Церебротония (лат. cerebrum - “мозг”) - заторможенность в движениях, скованность в осанке, чрезмерная физиологическая реактивность, повышенная скорость реакций, склонность к уединению склонность к рассуждениям, исключительное внимание, скрытность чувства, эмоциональная заторможенность, самоконтроль мимики, социофобия (страх перед общественными контактами), заторможенность в общении, избегание стандартных действий, агрофобия (боязнь открытого пространства), непредсказуемость установок (поведения), тихий голос, избегание шума, чрезмерная чувствительность к боли, плохой сон, хроническая усталость, юношеская живость и субъективное мышление, концентрированное, а также скрытое и субъективное мышление, устойчивость к действию алкоголя и других депрессантов, потребность в уединении в тяжелую минуту, ориентация на пожилой возраст.

В психологической науке большинство конституционных концепций стало объектом острой критики. Основной недостаток подобных теорий состоит в том, что в них недооценивается, а иногда просто открыто игнорируется роль среды и социальных условий в формировании психических свойств индивида (2).

Свойства темперамента, например, социализация пищевой потребности, любовь к компаниям и дружеским излияниям, терпимость и отсутствие сострадания, нельзя считать наследственными свойствами того же порядка, что и телосложение. Известно, что такие свойства, возникая на основе определенных анатомофизиологических особенностей индивида, формируются под воздействием воспитания и общественной среды.

Основным недостатком гуморальных и морфологических теорий является то, что они принимают в качестве первопричины поведенческих проявлений темперамента такие системы организма, которые не обладают и не могут обладать необходимыми для этого свойствами (26).

Далее была выдвинута наиболее значимая теория, построенная на физиологических основах темперамента. На самом деле, давно известна зависимость протекания психических процессов и поведение человека от функционирования нервной системы, выполняющей доминирующую и управляющую роль в организме. Теория связи некоторых общих свойств нервных процессов с типами темперамента была предложена И.П. Павловым и получила развитие и экспериментальное подтверждение в работах его последователей.

И.П. Павлов изучая особенности выработки условных рефлексов у собак, обратил внимание на индивидуальные различия в их поведении и в протекании условно-рефлекторной деятельности. Эти различия проявлялись прежде всего в таких аспектах поведения, как скорость и точность образования условных рефлексов, а также в особенностях их затухания. Это обстоятельство дало возможность И.П.Павлову выдвинуть гипотезу о том, что они не могут быть объяснены только разнообразием экспериментальных ситуаций и что в их основе лежат некоторые фундаментальные свойства нервных процессов - возбуждения и торможения. К этим свойствам относятся сила возбуждения и торможения, их уравновешенность и подвижность (32).

И.П. Павлов, различал силу воображения и силу торможению, считая их двумя независимыми свойствами нервной системы.

Сила возбуждения отражает работоспособность нервной клетки. Она проявляется в функциональной выносливости, т.е. в способности выдерживать длительное или кратковременное, но сильное возбуждение, не переходя при этом в противоположное состояние торможения.

Сила торможения понимается как функциональная работоспособность нервной системы при реализации торможения и проявляется в способности к образованию различных тормозных условных реакций, таких, как угасание и дифференцировка.

Уравновешенность - равновесие процессов возбуждения и торможения. Отношение силы обоих процессов решает, является ли данный индивид уравновешенным или неуравновешенным, когда сила одного процесса превосходит силу другого.

Подвижность нервных процессов, проявляется в быстроте перехода одного нервного процесса в другой. Подвижность нервных процессов проявляется в способности к изменению поведения в соответствии с изменяющимися условиями жизни. Мерой этого свойства нервной системы является быстрота перехода от одного действия к другому, от пассивного состояния к активному, и наоборот.

Инертность- противоположность подвижности. Нервная система тем более инертна, чем больше времени или усилий требуется, чтобы перейти от одного процесса к другому (32).

Выделенные И.П. Павловым свойства нервных процессов образуют определенные системы, комбинации, которые по его мнению, образуют так называемый тип нервной системы, или тип высшей нервной деятельности. Он складывается из характерной для отдельных индивидов совокупности основных свойств нервной системы - силы, уравновешенности и подвижности процессов, различая сильные и слабые типы. Дальнейшим основанием деления служит уравновешенность нервных процессов, но только для сильных типов, которые делятся на уравновешенных и неуравновешенных, при этом неуравновешенный тип характеризуется преобладанием возбуждения над торможением. Сильные уравновешенные типы делятся на подвижные и инертные, когда основанием деления является подвижность нервных процессов.

Выделенные И.П. Павловым типы нервной системы не только по количеству, но и по основным характеристикам соответствуют 4 классическим типам темперамента:

сильный, уравновешенный, подвижный - сангвиник;

сильный, уравновешенный, инертный - флегматик;

сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения - холерик;

слабый тип- меланхолик.

В соответствии с этим следует отметить, что для сангвинического темперамента характерны довольно высокая нервно-психическая активность, разнообразие и богатство мимики и движений, эмоциональность, впечатлительность и лабильность. Вместе с тем эмоциональные переживания сангвиника, как правило, неглубоки, а его подвижность при отрицательных воспитательных влияниях приводит к отсутствию должной сосредоточенности, к поспешности, а иногда и поверхностности (36).

Для холерического темперамента характерны высокий уровень нервно-психической активности и энергии действий, резкость и стремительность движений, а также сила, импульсивность и яркая выраженность эмоциональных переживаний.

Недостаточная эмоциональная и двигательная уравновешенность холерика может выливаться при отсутствии надлежащего воспитания в несдержанность, вспыльчивость, неспособность к самоконтролю при эмоциогенных обстоятельствах.

Темперамент флегматика характеризуется обычно сравнительно низким уровнем активности поведения и трудностью переключений, медлительностью и спокойствием действий, мимики и речи, ровностью, постоянством и глубиной чувств и настроений. Могут развиться такие отрицательные черты, как вялость, бедность и слабость эмоций, склонность к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолический темперамент связывается обычно с такими характеристиками поведения, как малый уровень нервно-психической активности, сдержанность и приглушенность моторики и речи, значительная эмоциональная реактивность, глубина и устойчивость чувств при слабом внешнем их выражении. На почве этих особенностей при недостатке соответствующих воспитательных воздействий у меланхолика могут развиться повышенная до болезненности эмоциональная ранимость, замкнутость и отчужденность, склонность к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают (36).

 И.П. Павлов понимал тип нервной системы как врожденный, относительно слабо подверженный изменениям под воздействием окружения и воспитания. По мнению И.П. Павлова, свойства нервной системы образуют физиологическую основу темперамента, который является психическим проявлением типа нервной системы. Типы нервной системы, установленные в исследованиях на животных Павлов предложил распространить и на людей.

Благодаря исследованиям Павлова в отечественной психологии сложились представления о темпераменте как свойстве личности, в значительной мере обусловленном врожденными характеристиками человека. Например, Б.Г. Ананьев считал, что основные свойства человека как представителя вида Homo sapiens проявляются не только в задатках, но и в темпераменте. Также проблемой темперамента занимались Б.М. Теплов, В.Д. Небылицин, И.М. Палей и их ученики, В.С. Мерлин, Е.А. Климов.

**1.2 Общее представления о темпераменте в системе психологических знаний**

Темперамент (от лат. temperamentum - надлежащее соотношение частей, соразмерность) - психическое свойство личности, предопределяемое силой, уравновешенностью, подвижностью нервных процессов и влияющее в свою очередь на динамику протекания всех психических явлений, свойственных личности. Характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности, т.е. темпа, быстроты, ритма, интенсивности, составляющих эту деятельность психических процессов и состояний (39).

Б.М. Теплов определил темперамент как характерная для данного человека совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью, т.е. быстротой возникновения чувств, с одной стороны, и силой их - с другой.

Темперамент - качество личности, сформировавшееся в личном опыте человека на основе генетической обусловленности его типа нервной системы и в значительной мере определяющее стиль его деятельности. Темперамент относится к биологически обусловленным подструктурам личности (39).

Так например, Олпорт определяет темперамент как «эмоциональную природу человека», включающую в себя скорость реагирования и типичное настроение. Он считал, что темперамент имеет по большей части биологическую основу и по большей части предопределен генетически.

Под темпераментом, имеют в виду многие психические различия между людьми - различия по глубине, интенсивности, устойчивости эмоций, эмоциональной впечатлительности, темпу, энергичности действий и другие динамические, индивидуально-устойчивые особенности психической жизни, поведения и деятельности. Тем не менее темперамент и сегодня остается во многом спорной и нерешенной проблемой. Однако при всем многообразии подходов к проблеме, ученые и практики признают, что темперамент - биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо (25).

Темперамент отражает динамические аспекты поведения, преимущественно врожденного характера, поэтому свойства темперамента наиболее устойчивы и постоянны по сравнению с другими психическим особенностями человека. Наиболее специфическая особенность темперамента заключается в том, что различные свойства темперамента данного человека не случайно сочетаются друг с другом, а закономерно связаны между собой, образуя определенную организацию, структуру, характеризующую темперамента (25).

Итак, под темпераментом следует понимать индивидуально своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, которые одинаково проявляясь в разнообразной деятельности независимо от ее содержания, целей, мотивов, остаются постоянными в зрелом возрасте и во взаимосвязи характеризуют тип темперамента.

К свойствам темперамента относятся индивидуальные особенности, которые:

) регулируют динамику психической деятельности в целом;

) характеризуют особенности динамики отдельных психических процессов;

) имеют устойчивый и постоянный характер и сохраняются в развитии на протяжении длительного отрезка времени;

) находятся в строго закономерном соотношении, характеризующем тип темперамента;

) однозначно обусловлены общим типом нервной системы.

К числу психодинамических свойств личности, входящих в состав темперамента, относятся экстраверсия-интроверсия (ориентированность вовне или вовнутрь). Типология черт характера человека разработана впервые К.Г. Юнгом в его работе «Психологические типы» (5).

Деятельность экстраверта, как правило, полностью направлена на объект и определяется этим объектом. В объекте он видит преобладающую ценность. Его жизненная энергия почти вся направлена в сторону объекта; именно поэтому одно из самых ярких его свойств, по выражению К.Г.Юнга, - «во всем себя растрачивать и распространяться», этим обусловлена и особая энергетическая «окраска» психики многих экстравертов: они производят впечатление активных, деятельных (иногда экспансивных) людей - их волевой импульс направлен вовне. В любом случае, экстравертированный тип имеет тенденцию к направленному взаимодействию с внешней средой (42).

Интровертированный тип отличается от экстравертированного тем, что ориентируется главным образом на свою оценку предмета или события, а не на объект как таковой. Поступки интроверта не зависят впрямую от внешних воздействий; они определяются в первую очередь его собственной внутренней установкой. Иногда это ошибочно расценивают как субъективизм и эгоизм (42).

Пользуясь определенными признаками, можно с достаточной определенностью отличить свойства темперамента от всех других психических свойств личности.

Б.М. Теплов относил к свойствам темперамента устойчивые психические свойства, характеризующие динамику психической деятельности. Индивидуальные особенности темперамента он объяснял разным уровнем развития тех или иных свойств темперамента. К числу наиболее значимых свойств темперамента были отнесены следующие(40):

. Эмоциональная возбудимость. Под этим свойством понималась способность реагировать на очень слабые внешние и внутренние воздействия.

. Возбудимость внимания - это свойство темперамента обусловливает приспособительные функции психики индивида. Оно состоит в способности замечать предельно малое изменение интенсивности воздействующего раздражителя.

. Возбудимость внимания. Главную функцию данного свойства Теплов видел в «энергизации деятельности» в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения мотивов (современные психологи это свойство называют интенсивностью и модальностью эмоциональных проявлений).

. Тревожность. Под тревожностью Теплов понимал эмоциональную возбудимость в угрожающей ситуации. Причем он принципиально разделял тревожность и эмоциональную возбудимость в обычных условиях. Одним из оснований для такого мнения является то, что эмоциональная возбудимость не зависит от силы раздражителя, а тревожность, наоборот, находится с ней в прямой зависимости.

. Реактивность непроизвольных движений. Функция данного свойства заключается в увеличении интенсивности приспособительных реакций к ситуациям и раздражителям, непосредственно действующим в данный момент.

. Активность волевой целенаправленной деятельности. Данное свойство, по мнению Теплова, проявляется в повышении активности приспособления путем преобразования ситуации в соответствии с поставленной целью.

. Пластичность - ригидность. Функция этого свойства заключается в приспособлении к изменяющимся требованиям деятельности.

. Резистентность. Данное свойство заключается в способности оказывать сопротивление всем внутренним и внешним условиям, ослабляющим или тормозящим начатую деятельность.

9. Субъективация. Функцию данного свойства Теплов видел в усилении степени опосредования деятельности субъективными образами и понятиями (40).

Психические свойства темперамента, несомненно, теснейшим образом связаны с телесными свойствами организма - как врожденными особенностями строения нервной системы (нейроконституции), так и функциональными особенностями (мышечного, сосудистого) тонуса органической жизнедеятельности. Однако динамические свойства деятельности человека не сводимы к динамическим особенностям органической жизнедеятельности; при всем значении врожденных особенностей организма, в частности его нервной системы, для темперамента они лишь исходный момент его развития, не отрывного от развития личности в целом.

Анализ внутренней структуры темперамента представляет значительные трудности, обусловленные отсутствием у темперамента (в его обычных психологических характеристиках) единого содержания и единой системы внешних проявлений. Попытки такого анализа приводят к выделению трех главных, ведущих, компонентов темперамента, относящихся к сферам общей активности индивида, его моторики и его эмоциональности. Каждый из этих компонентов, в свою очередь, обладает весьма сложным многомерным строением и разными формами психологических проявлений (27).

Особое значение в структуре темперамента имеет тот его компонент, который обозначается как общая психическая активность индивида. Сущность психической активности заключается в стремление личности к самовыражению, эффективному освоению и преобразованию внешней действительности; конечно при этом направление, качество и уровень реализации этих тенденций определяется другими особенностями личности: ее интеллектуальными и характерологическими особенностями, комплексом ее отношений и мотивов. Степень активности распространяется от вялости, инертности и пассивного созерцательства на одном полюсе до высшей степени энергии, мощной стремительности действий и постоянного подъема - на другом (36).

К группе качеств, составляющих первый компонент темперамента, вплотную примыкает группа качеств, составляющих второй двигательный, или моторный компонент, ведущую роль в котором играют качества, связанные с функцией двигательного (и специального речедвигательного аппарата). Среди динамических качеств двигательного компонента следует выделить такие, как быстрота, сила, резкость, ритм, амплитуда и ряд других признаков мышечного движения. Совокупность особенностей мышечной и речевой моторики составляет ту грань темперамента, которая легче других поддается наблюдению и оценке и поэтому часто служит основой для суждения о темпераменте их носителя (36).

Третьим основным компонентом темперамента является “эмоциональность“, представляющая собой обширный комплекс свойств и качеств, характеризующих особенности возникновения, протекания и прекращения разнообразных чувств, аффектов и настроений. По сравнению с другими составными частями темперамента этот компонент наиболее сложен и обладает разветвленной собственной структурой. В качестве основных характеристик “эмоциональности” выделяют впечатлительность. Импульсивность и эмоциональную лабильность. Впечатлительность выражает аффективную восприимчивость субъекта, чуткость его к эмоциональным воздействиям, способность его найти почву для эмоциональной реакции там, где для других такой почвы не существует. Термином “импульсивность” обозначается быстрота, с которой эмоция становится побудительной силой поступков и действий без их предварительного обдумывания и сознательного решения выполнить их. Под эмоциональной лабильностью обычно принимается скорость, с которой прекращается данное эмоциональное состояние или происходит смена одного переживания другим.

Основные компоненты темперамента образуют в актах человеческого поведения то своеобразное единство побуждения, действия и переживания, которое позволяет говорить о целостности проявлений темперамента и дает возможность относительно четко ограничить темперамент от других психических образований личности - ее направленности, характера. способностей и др (36).

Различают четыре основных типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик. Однако было бы ошибкой думать, что всех людей можно распределить по четырем основным темпераментам. Лишь немногие являются чистыми представителями этих типов; у большинства же мы наблюдаем сочетание отдельных черт одного темперамента с некоторыми чертами другого. Один и тот же человек в различных ситуациях и по отношению к разным сферам жизни и деятельности может обнаруживать черты разных темпераментов.

Учитывая все выше перечисленные свойства. Я. Стреляу дает следующие психологические характеристики основных классических типов темперамента (25).

Сангвиник - человек с повышенной реактивностью, но при этом активность и реактивность у него уравновешены. Он живо, возбужденно откликается на все, что привлекает его внимание, обладает живой мимикой и выразительными движениями. По незначительному поводу он хохочет, а несущественный факт может его рассердить. По его лицу легко угадать его настроение, отношение к предмету или человеку. У него высокий порог чувствительности, поэтому он не замечает очень слабых звуков и световых раздражителей. Обладая повышенной активностью и будучи очень энергичным и работоспособным, он активно принимается за новое дело и может долго работать не утомляясь. Способен быстро сосредоточится, дисциплинирован, при желании может сдерживать проявление своих чувств и непроизвольные реакции. Ему присущи быстрые движения, гибкость ума, находчивость, быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу. Высокая пластичность проявляется в изменчивости чувств, настроений, интересов и стремлений. Сангвиник легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям и обстановке. Без усилий не только переключается с одной работы на другую, но и переучивается, овладевая новыми навыками. Как правило он в большей степени откликается на внешние впечатления, чем на субъективные образы и представления о прошлом и будущем, т.е. экстраверт (25).

У сангвиника чувства легко возникают, легко сменяются. Легкость с какой у сангвиника образуются и переделываются новые временные связи, большая подвижность стереотипа, отражается также в умственной подвижности сангвиников, обнаруживают некоторую склонность к неустойчивости.

Холерик - как и сангвиник отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Но у холерика реактивность явно преобладает над активностью, поэтому он необуздан, несдержан, нетерпелив. Вспыльчив. Он менее пластичен и более инертен. Чем сангвиник. Отсюда - большая устойчивость стремлений и интересов, большая настойчивость, возможны затруднения в переключении внимания, он скорее экстраверт.

Флегматик - обладает высокой активностью, значительно преобладающей над малой реактивностью, малой чувствительностью и эмоциональностью. Его трудно рассмешить и опечалить - когда вокруг громко смеются, он может оставаться невозмутимым. При больших неприятностях остается спокойным. Обычно у него бедная мимика, движения невыразительны и замедлены, так же, как речь. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание и приспосабливается к новой обстановке, медленно перестраивает навыки и привычки. При этом он энергичен и работоспособен. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления, интроверт. Недостатком флегматика является его инертность, малоподвижность. Инертность сказывается и на косности его стереотипов, трудности его перестройки. Однако это качество, инертность, имеет и положительное значение, содействует основательности постоянству личности.

Меланхолик - человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать у него слезы, он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он неуверен в себе, робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Меланхолик неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Ему присущее легко отвлекаемое и неустойчивое внимание и замедленный темп всех психических процессов. Большинство меланхоликов - интроверты. Меланхолик застенчив, нерешителен, робок. Однако в спокойной привычной обстановке меланхолик может успешно справляться с жизненными задачами (25).

В современной психологической науке сложилось твердое убеждение в том, что тип темперамента у человека является врожденным и в целом характеризует особенности динамики нервных процессов. Но от каких именно свойств ого врожденной организации он зависит - в настоящее время еще не известен.

**1.3 Теоретические основы конфликта**

Словно конфликт пришло в русский и другие языки из латыни (conflictus переводиться как «столкновение»). В русском языке слово конфликт стало употребляться с ХIХ века. В классическом «Толковом словаре живого великорусского языка» Владимира Даля его еще нет. А современный «Толковый словарь русского языка» С.И. Ожегова не только содержит это слово, но и поясняет его примерами, из которых видно, что в ХХ веке оно имеет очень широкую область применения: «семейный конфликт», «вооруженный конфликт на границе», «конфликт с сослуживцами», «конфликтная комиссия»… В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор» (7).

Употребление термина «конфликт» встречается при разработке проблем психологии личности, в общей, медицинской, социальной психологии, психотерапии, педагогике и политологии. Конфликты рассматриваются западными психологами преимущественно в духе традиций психоаналитического представления о природе индивида (К. Хорни, Г. Салливен, Э. Берн), с позиций когнитивной психологии (К. Левин), с бихевиористской позиции (К.Л. Хялп), с позиций ролевых подходов (У. Гуд, Т. Ныоком, У. Мейсон и др.). Известны и такие теории конфликтов, как теория структурного баланса Ф. Хайдера, структурно-функциональный подход Т. Парсонса, теория социального конфликта Л. Козера, теория конфликтологии У.Ф. Линкольна, когнитивная теория М. Дойча, теория стратегии поведения в конфликтной ситуации К. Томаса. В связи с таким разнообразием теорий, посвященных проблемам конфликтов, авторы предлагают большое количество определений этого понятия, которые зависят и от их точки зрения на природу биологического и социального, и от взгляда па конфликт как на личностное или массовидное явление, и т. д. (12).

М.А. Робер и Ф. Тильман определяют конфликт следующим образом: это состояние потрясения, дезорганизации по отношению к предшествующему развитию. Конфликт - это генератор новых структур. Как можно без труда заметить, последняя фраза в этом определении указывает на позитивный характер конфликтов и отражает современную точку зрения, что в эффективных организациях конфликты не только возможны, но и желательны (12).

Определение Дж. фон Неймана и О. Моргенштейна звучит следующим образом: конфликт - это взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей. В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и др., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач организации и управления, с прогнозированием и принятием решений, а также - планированием целенаправленных действий (19).

К. Левиным конфликт характеризуется как ситуация, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. В своих работах он рассматривает как внутриличностные, так и межличностные конфликты.

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

В теории социального конфликта Л. Козера конфликт - это борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор делает упор на позитивной функции конфликта - поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт, по мнению Козера, связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению (19).

Основоположник самостоятельного направления в изучении конфликтов в американской социологии и социальной психологии- конфликтологии -У. Ф. Линкольн подходит к рассмотрению конфликта с позиций здравого смысла и прагматизма и придерживается такого рабочего определения конфликта: конфликт- это понимание, воображение или опасение хотя бы одной стороной того, что ее интересы нарушает, ущемляет и игнорирует другая сторона или стороны. И две или несколько сторон готовы бороться за захват, подавление или уничтожение интересов соперников ради удовлетворения собственных интересов. В сущности, конфликт - это конкуренция в удовлетворении интересов, фактически - конфликт интересов (19).

В научной литературе, впрочем, как и в публицистике, конфликт трактуется неоднозначно. Существует множество определений этого термина. Наиболее распространенный подход состоит в определении конфликта через противоречие как более общее понятие и прежде всего - через социальное противоречие.. Тогда, например, социальный конфликт может быть определен как предельный случай обострения социальный противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей - классов, наций, государств, социальный групп, социальных институтов и т.п., обусловленном противоположностью или существенным различием интересов, целей, тенденций развития. А.Г. Здравомыслов, автор наиболее фундаментальной отечественной монографии по проблемам социологии конфликта, отмечал, что конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Эта форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Данная формулировка вызывает вопрос: является ли это противостояние объективным, могущим быть установленным извне, или субъективным, проистекающим из оценок участвующих сторон. Р. Дарендоф, наиболее известный западный исследователь социального конфликта, определяет его как любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные («латентные») или субъективные («явные») противоположности. Получается, что вопрос объективности-субъективности, осознанности-неосознанности противоположностей не значим с точки зрения возникновения конфликта (10).

А.Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают следующее определение. Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Тем самым предложенное понимание конфликта предполагает в качестве его обязательных компонентов негативных чувств и противодействие субъектов. При этом под данное определение, по мнению авторов, и зооконфликты, в которых имеет место социальное (в широком смысле) взаимодействие между животными. Непонятно, однако, согласуются ли с данными определением внутриличностные конфликты, характеризуются ли они признаками социального взаимодействия и противостояния субъектов. Неясно также, следует ли считать, что конфликт как способ разрешения противоречий обязательно предполагает их разрешение или, по крайней мере, направленность на разрешение (3).

Б.И. Хасан, один из известных отечественных исследователей конфликта, понимал его как характеристику взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодетерменируют и взаимоизменяют друг друга, требуя для этого специальной организации. При этом важно учитывать, что действие можно рассматривать и во внешнем, и во внутреннем плане. Вместе с тем любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т.е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальное или мыслимое, противоречие себя и являет. В этом определении в качестве составляющих конфликта можно выделить такие его компоненты, как наличие противоречия и столкновение, при этом сам конфликт рассматривается прежде всего как характеристика взаимодействия (41).

Наиболее альтернативным представлением конфликта является определение, которое представлено в труде Н.И Гришиной «Психология конфликта». Конфликт выступает как биполярное явление - противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами) (10).

Общий анализ понятий, предлагаемых специалистами для описания конфликтов, равно как и «естественных» категорий, существующих в обыденном сознании, позволяет прийти к следующему.

Если исключить из рассмотрения понятия, которые скорее относятся к описанию общей проблематики, то остальные категории могут быть отнесены к структурным или динамическим характеристикам конфликта. Структурные характеристики конфликта являются статичными элементами, которые могли бы быть обнаружены в «срезе» конфликта, а его динамические характеристики связаны с тем. «какие именно события происходят» в конфликте (11).

Структурные характеристики представляют собой составные элементы конфликта. Они отражают компоненты, без которых его существование невозможно: «изъятие» любого такого компонента из пространства конфликта либо сводит конфликт на нет, либо существенно меняет его характер. К структурным компонентам конфликта относятся:

*I. Стороны (участники) конфликта.* В конфликтологической литературе их также часто называют противостоящими сторонами, реже - конкурентами, или соперниками. Иногда их именуют противниками, что обычно относится к конфликтам, протекающим в острой форме, где взаимодействие участников действительно больше напоминает борьбу враждующих противников.

 Участники конфликта обычно обозначаются в терминах ролевых позиций, в рамках которых осуществляется их взаимодействие в данной ситуации («начальник - подчиненный», «муж - жена», «отцы и дети»). Важными - с точки зрения возникновения и развития конфликта - считаются интересы участников конфликта, преследуемые ими цели, их социокультурные и индивидуально-психологические особенности (3).

Участник конфликта может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт. В ходе развития конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами.

Переход участников ситуации к конфликтному взаимодействию начинается с действий одного из них, того, кто проявляет инициативу (в начале борьбы за предмет конфликта, в попытке выяснения отношений) и, по крайней мере, на начальном этапе конфликта может рассматриваться как его инициатор. Если и на других стадиях конфликта инициатива действий чаще остается за одной стороной, то она может рассматриваться как активная сторона, а другая - как пассивная (3).

Успешное разрешение конфликта требует учета интересов всех участников конфликта, В этой связи важно иметь в виду не только его непосредственных участников - Тех, между кем собственно и развивается конфликтное взаимодействие, но и других лиц, чьи интересы могут быть затронуты данной ситуацией и чья позиция может иметь влияние на исход конфликта. В сущности, они могут рассматриваться как пассивные участники данной конфликтной ситуации (14).

*II. Условия конфликта.* Под условиями явления обычно понимают обстоятельства или факторы, определяющие его характеристики и возможность его возникновения (в случае необходимых и достаточных условий). Условия конфликта, входящие в число его структурных характеристик, включают в себя условия его возникновения и условия его протекания.

Обычно под условиями возникновения понимают объективные особенности внешней ситуации, которые считаются существенными для возникновения конфликта. Конкретные причины конфликтов чрезвычайно разнообразны: ограниченность ресурсов - их качественная и количественная сторона; различные аспекты взаимозависимости (полномочия, власть, здания и другие ресурсы); различия в целях; различия в представлениях и ценностях; различия в манере поведения и жизненном опыте; неудовлетворительные коммуникации; личностные особенности участников столкновений (22).

Источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. Для выявления причин конфликтов нужен всесторонний и глубокий анализ действий, позиций и психологических особенностей его участников, а также обстоятельств, возникающих в ситуации их взаимодействия.

Увидеть непосредственные причины и источники конфликтов можно, обратившись к базовым потребностям человека. Здесь имеются в виду потребности в пище, сексе, безопасности, привязанности, самоуважении, справедливости, доброте и т. д. Когда они подавляются или появляется угроза их удовлетворению, продуцируется напряжение и возникают конфликты между людьми. Человек усматривает в поведении тех, кто, по его мнению, наносит ему ущерб, проявление агрессивности, эгоизма, категоричности, превосходства над собой. Конфликтологи, обращаясь к движущим силам и мотивации межличностных конфликтов, различают ресурсные и ценностные конфликты.

На практике при анализе конфликтов полезным оказывается подход, предложенный В.Линкольном. Он выделяет причинные факторы конфликтов, которые подразделяются на пять основных типов (22).

. Информационные факторы - связаны с неприемлемостыо информации для одной из сторон.

В качестве информационных факторов могут выступать:

а) неполные и неточные факты, включая вопросы, характеризуемые точностью изложения проблемы и истории конфликта;

б) слухи, невольная дезинформация;

в) преждевременная и поданная с опозданием информация;

г) ненадежность экспертов, свидетелей, источников информации, неточность переводов и сообщений СМИ;

д) нежелательное обнародование информации, которая может оскорбить ценности одной из сторон, нарушить конфиденциальность и даже оставить неприятные воспоминания;

е) интерпретация использованного языка;

ж) посторонние факты, спорные вопросы законодательства, правил, порядка действий, стереотипов.

. Поведенческие факторы - неуместность, грубость, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отвергаемые одной из сторон. В межличностных отношениях наиболее типичными поведенческими факторами, вызывающими конфликтные ситуации, являются: стремление к превосходству; проявление агрессивности; проявление эгоизма.

В качестве поведенческих факторов могут выступать случаи, когда кто-либо: угрожает нашей безопасности; подрывает нашу самооценку; не оправдывает положительных ожиданий, нарушает обещания; постоянно отвлекает нас, вызывает стресс, неудобство, смущение; ведет себя непредсказуемо, грубо, вызывает страх (22).

. Факторы действий - неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами. Часто такая неудовлетворенность порождается не только уже сложившимся взаимодействием, но и неприемлемостью для одной из сторон предложений относительно его дальнейшего развития. Важнейшими факторами действий являются: вклад сторон, баланс сил в отношениях; важность отношений для каждой из сторон; совместимость сторон в плане ценностей, поведения, личных или профессиональных целей и личного общения; различия в образовательном уровне, классовые различия; история отношений, их длительность, негативный осадок от прошлых конфликтов, уровень доверия и авторитетности; ценности групп, к которым принадлежат стороны, и их давление на отношения сторон.

. Ценностные факторы - принципы, которые провозглашаются или отвергаются, которых мы придерживаемся и которыми пренебрегаем; принципы, следования которым другие ожидают от нас, а мы от других. Ценности могут различаться по силе действия и важности: личные системы верования и поведения (предрассудки); групповые (в том числе и профессиональные) традиции, ценности, нужды, нормы; религиозные, культурные, региональные и политические ценности; традиционные системы убеждений и связанные с ними ожидания.

. Структурные факторы - относительно стабильные обстоятельства, существующие объективно, независимо от нашего желания, которые трудно или даже невозможно изменить. Для преодоления их требуются большие ресурсы - материальные, физические, интеллектуальные. Это, например, такие факторы, закон, возраст, линии подотчетности, время, доходы (22).

К условиям протекания конфликта относят факторы, оказывающие влияние на его развитие. Обычно конфликтологи говорят о факторах ситуации - социокультурном контексте конфликта (включающем культурные нормы протекания и разрешения конфликтов), непосредственном ситуационном фоне развития данной конфликтной ситуации (который может выступать как фактор ужесточения конфликта), наличии третьих сил, заинтересованных в смягчении или обострении конфликта и др.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в зависимости от степени напряженности отношений выделяют дифференцирующую и интегрирующуючасти конфликта. Сам конфликт состоит из трехпериодов:

а) предконфликт(возникновение объективной проблемной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами, предконфликтная ситуация);

б) конфликт(инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);

в) послеконфликтная ситуация(частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений) (3).

Доктор психологии Даниэль Дэна,один из пионеров в области разрешения конфликтов, в своем четырехшаговом методе улучшения взаимоотношений выделяет всего триуровня развития конфликта:

-й уровень: стычки(мелкие неприятности, не представляющие угрозы для взаимоотношений);

-й уровень: столкновений(перерастание стычек в столкновения - расширение круга причин, вызывающих ссоры, уменьшение желания взаимодействовать с другим и уменьшение веры в его добрые намерения к нам);

-й уровень: кризис(перерастание столкновений в кризис - окончательное решение о разрыве отношений, которые носят нездоровый характер, здесь эмоциональная неустойчивость участников доходит до такой степени, что появляются опасения физического насилия) (3).

В любом случае для возникновения конфликта необходимо наличие противоречий(объективных или мнимых). Противоречия, возникшие из-за несовпадения во взглядах, оценках людей по самым различным явлениям, ведут к ситуации спора. Если она представляет угрозу одному из участников, то возникает конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом.

Например, вопрос лидерства в учебной группе между учениками. Для возникновения конфликта необходим повод*,* который активизирует действие одной из сторон. В качестве повода могут выступать любые обстоятельства, даже действия третьей стороны. В приведенном примере поводом может послужить негативное мнение об одном из претендентов в лидеры любого ученика. В конфликтной ситуации выявляются субъекты и объект конфликта (3).

*III. Субъект и объект конфликта****.*** Субъект - это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Нередко используют понятие объекта конфликта, под которым подразумевают конкретную материальную или духовную ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся обе стороны конфликта. Объектом конфликта, по сути дела, может выступать любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных притязаний. Чтобы стать объектом конфликта, этот элемент должен стать объектом притязаний различных социальных субъектов, стремящихся к единоличному контролю над ним. Примеров таких ситуаций можно найти множество: от ссоры малышей из-за красивой игрушки до напряженности в отношениях двух государств из-за неурегулированности вопроса о принадлежности той или иной территории (20).

Объект конфликта в конкретной системе отношений - это всегда некий дефицитный ресурс, компенсация дефицита ресурсов во многих случаях может решить спорную проблему. Однако дефицит ресурсов не всегда является объектом конфликта. Им могут быть ценность либо принадлежность к той или иной группе. Иногда конфликт может и не иметь видимого объекта (ложный конфликт). Иными словами объектом конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов.

*IV. Предмет конфликта.* Всякий конфликт связан с теми или иными внешними и внутренними обстоятельствами, круг которых всегда достаточно широк, переменчив и не может быть перечислен с исчерпывающей полнотой. Однако есть нечто основное, позволяющее безошибочно идентифицировать тот или иной конфликт или отнести его к определенной категории. Упорядочивая множество характеристик конфликта, исследователи же обычно выделяют две из них, которые дают возможность более четко определить его существо и направленность, - предмет конфликта (11).

Под предметом конфликта понимается объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая причиной раздора между сторонами. Каждая из сторон заинтересована в разрешении этой проблемы в свою пользу. Предмет конфликта - это и есть то основное противоречие, из-за которого и ради разрешения которого субъекты вступают в противоборство. Это могут быть властные отношения, желание обладать теми или иными ценностями, стремление к первенству или совместимости (в когнитивном конфликте это называют предметом дискуссии).

Поиск путей разрешения конфликта, как правило, начинается с определения его предмета, и сделать это зачастую отнюдь не легко. Многие конфликты имеют столь запутанную и сложную предысторию, что специалист вынужден, как археолог, снимать один слой за другим. Напластование проблем может сделать сам предмет конфликта абсолютно диффузным, не имеющим четких границ, перетекающим. Конфликт может иметь основной предмет, рассыпающийся на частные предметы, множественные «болевые точки». Примерами конфликта с множеством наблюдаемых причин служат семейные неурядицы или межнациональные конфликты (15).

Предмет конфликта может быть не только искомой целью посредника или арбитра, но и пунктом обсуждения сторон - участниц.

В таком случае переговоры ведутся по поводу предмета того самого конфликта интересов, который побудил стороны к переговорам. Можно, однако, заметить, что на переговорах стороны действуют иначе, чем в конфликте. Переговоры, если они ведутся по правилам, сродни научной дискуссии, а иногда и рыночному торгу (11).

По мнению некоторых исследователей, «на самом деле во всех конфликтах речь идет о двух вещах или даже об одной - о ресурсах и о контроле над ними. Власть с данной точки зрения - это вариант контроля над ресурсами, а собственность и есть сам ресурс. Можно ресурсы разделить на материальные и духовные, а последние, в свою очередь, дифференцировать на составляющие» (В.А. Ядов). Эта точка зрения, правда, не в столь категоричной форме, поддерживается многими специалистами.

В научной литературе имеются различные классификации конфликтов. Основаниями для классификаций могут быть их источник, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат. Конфликты могут быть скрытые и явные, интенсивные и стертые, кратковременные и затяжные, вертикальные и горизонтальные и т. д. Остановимся более подробно на некоторых классификациях конфликтов (10).

*По направленности* конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные», кроме этого, выделяют и «смешанные». К горизонтальным относят такие конфликты, в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг у друга. К. вертикальным конфликтам относят те, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении одни у другого. В смешанных конфликтах представлены и вертикальные, и горизонтальные составляющие. Конфликты, имеющие вертикальную составляющую, т.е. вертикальные и смешанные, - это приблизительно 70-80% всех конфликтов.

*По значению для коллектива* конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные, (разрушительные, негативные). Первые приносят делу пользу, вторые - вред. От первых уходить нельзя, от вторых - необходимо. По У. Ф. Линкольну, положительное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

конфликт ускоряет процесс самосознания;

под его влиянием утверждается и подтверждается определенным набор ценностей, хотя бы и противоречивый и лишь на некоторое время, но достаточно устойчивый, чтобы служить поставленным целям;

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

конфликт приводит к объединению единомышленников внутри групп и даже народов и между ними;

он способствует разрядке или отодвигает на второй план другие конфликты;

конфликт способствует расстановке приоритетов;

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

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

конфликт приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;

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

Отрицательное воздействие конфликта проявляется часто в следующем:

конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;

это угроза социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;

конфликт препятствует быстрому осуществлению перемен;

он приводит к потере поддержки;

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

он ведет к быстрому действию, вместо тщательно взвешенного ответа;

вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;

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

в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;

конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;

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

*По характеру причин* конфликты можно разделить на объективные и субъективные. Первые порождены объективными причинами, вторые - субъективными, личностными. Объективный конфликт чаще разрешается конструктивно (и в деловой, и в личностно-эмоциональной сфере), хотя процесс его разрешения может быть весьма длительным и вызывать напряженные отношения между участниками конфликта. Субъективный конфликт, напротив, как правило, разрешается деструктивно.

Конфликты различают и *по сфере их разрешения*. Это может быть деловая и личностно-эмоциональная сфера.

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

а) «подлинный» конфликт-существующий объективно и воспринимаемый адекватно;

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

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

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

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

е) «ложный» конфликт - когда отсутствуют объективные основания конфликта и последний существует только в силу ошибок восприятия и понимания.

 *По типу разрешения* конфликты можно разделить следующим образом:

а) конфликты, приводящие к уничтожению одной (или одного) из противоположных тенденций, установок, стереотипов, взглядов личности или группы - при антагонистическом характере конфликта (например, отказ от асоциального поведения);

б) конфликты, приводящие к модификации обеих противоположных тенденции, сторон (например, взаимные уступки, прибегание к личностным защитам и пр.);

в) конфликты, приводящие к отсрочке реализации или переориентации одной из несовместимых в данной ситуации потребностей, тенденций, установок личности или группы и к утверждению, признанию и победе другой стороны (например, договор о перенесении сроков выполнения заказа);

г) конфликты, приводящие к выбору в данной ситуации одной из одновременно невозможных тенденций, линий поведения, вещей, не противоречащих друг другу (например, признание правоты партнера по частным вопросам).

*По форме выражения* бывают:

а) конфликты того или иного направления действий, поведения («сближения - удаления», «сближения - сближения», «удаления - удаления»);

б) конфликты того или иного качества, интенсивности действия, поведения (взаимные или односторонние несогласуемые действия, отказ от взаимодействия, помехи, агрессивные акты, насилие);

в) конфликты, выражаемые знаками вербальной или невербальной коммуникации (молчание, взгляд, поза, мимика при восприятии соперника, тон речи, резкие выражения в разговоре, прозвища, устный и письменный спор и все другие особенности манеры обращения и общения);

г) конфликты скрытые и открытые, маскируемые и демонстративные.

*По типу социальной формализации* конфликты подразделяются на официальные и неофициальные (формальные и неформальные). Эти конфликты часто связаны с бюрократической организацией предприятия и могут быть как «горизонтальными», так и «вертикальными» (горизонтальные определяются разделением труда, а вертикальные - отношениями руководства и подчинения).

*По социально-психологическому эффекту* конфликты делятся на:

а) конфликты развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из конфликтующих личностей и группу в целом;

б) конфликты, способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц

Анализ конфликтов в данном аспекте связан с проблемами авторитета и лидерства, стиля взаимоотношений и взаимодействия в группах и должен быть центральным в социально-психологических исследованиях конфликтных ситуаций

В наиболее часто используемой классификации - основанием является *объем социального взаимодействия* - выделяются конфликты межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные

Гришина Н.В. указывает: конфликты на уровне как малых и больших групп, так и личности имеют сложнейшую природу, и объяснить их можно лишь с учетом взаимодействия как объективных, так и субъективных причин (9).

Принадлежность человека к определенному социальному, культурному, профессиональному слою оказывает влияние на типичные стрессовые и конфликтные ситуации, с которыми он сталкивается. Восприятие ситуаций также зависит от возраста и пола.

 В любом обществе личностный или групповой конфликты порождаются не только внешними (экономическими, социальными, культурными и др.) причинами, но и психологическими особенностями личностей и групп. Ныне многие исследователи склонны рассматривать внешние и внутренние (психологические) детерминанты конфликта в качестве равнозначных (8).

Внутренняя детерминанта играет особенно важную роль во внутриличностных конфликтах, поскольку они, будучи своего рода проекциями межличностных и межгрупповых конфликтов, сами их и производят.

Внутриличностный конфликт**.** Этот тип конфликта не полностью соответствует данному определению. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

Грановская P.M. пишет: внутриличностные конфликты представляют собой столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов. Это конфликты выбора «из двух зол меньшего». На выбор правильного решения при внутриличностном конфликте человек может затратить много сил и времени, резко возрастает эмоциональное напряжение, а перед принятием решения поведение личности может стать неконтролируемым (8).

Внутриличностные конфликты возникают между хочу и не хочу; между могу и не могу; между хочу и не могу, между нужно и не нужно, между хочу и нужно; между нужно и не могу.

Наиболее распространенным типом конфликта по мнению Ершова А.А., является межличностный конфликт. Межличностный конфликт проявляеться как столкновение личностей. Под *межличностным конфликтом* понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей отличаются в корне. Так и тип темперамента имеет место в возникновении конфликта.

**1.4 Индивидуальные проявления и личностные особенности поведения в конфликте**

На поведение людей в возникновении конфликтов и в их разрешении значительное влияние оказывают различия в типах людей, что необходимо учитывать при попытках предупреждения конфликтов и их разрешения. О. Крегер и Дж. Тьюсон считают, что различные предпочтения характеров людей лежат в основе их взаимодействия и без их учета невозможно разрешить ни одного конфликта. Ни один конфликт не проходит без проявления к происходящему и его участникам личностного отношения всех людей, задействованных в нем (15).

 Темперамент дается человеку с его рождением и определяет скорость, темп, интенсивность и ритм психических процессов и состояний человека. Поведение холерика характеризуется, как неугомонное, он нетерпеливый, с огромным запасом нервной и психической энергии, которая определяет его высокую работоспособность, подвижность, активность во всех сферах жизнедеятельности. Именно этих людей мы привыкли называть «темпераментными», имея в виду неукротимость и яркое внешнее выражение чувств, быстроту реакций, общую эмоциональность и подвижность. Такой человек говорит очень быстро, с богатой мимикой, жестикуляцией, его лицо подвижно, и его очень легко вовлечь в конфликт (35).

В целом поведение холерика по эмоционально-волевой окраске отличается высокой экспрессивностью, яркостью и богатством используемых средств, причем основные черты этого типа - активность, импульсивность, агрессивность, обидчивость, неугомонность - не зависят от положения и статуса собеседника, партнера, и это в свою очередь может вызвать конфликт с собеседником. Если же человек на работе спокоен и уступчив, а дома гневлив, раздражителен и агрессивен - в этом случае мы говорим не о темпераменте, а о характере, так как проявления характера всегда согласуются с конкретной социальной ситуацией.

В своем поведении сангвиник быстрый, общительный, уравновешенный, живой, как правило, с постоянно ровным хорошим настроением. Кажется, что искусство общения человеку дано от природы. Недаром иногда сангвиников называют «солнечными людьми». Такой человек в конфликте отходчив, быстро переключается и эмоционально и интеллектуально; порою слишком быстро, не закончив одного дела, хватается за другое, не укрепив одних отношений, заводит новые знакомства. Такие люди легко ориентируются в новой обстановке, в том числе и конфликтных ситуациях, быстро вступают в контакты. Переехав на новое место жительства, сангвиник уже через неделю знаком со всеми обитателями дома, знает, как их зовут, где учатся их дети и т.п.

Флегматик - уравновешенный, спокойный, замкнутый, миролюбивый, неэмоциональный. Как бы ни было смешно то, что рассказали, он только улыбнется уголками губ. Миролюбие флегматика зачастую оборачивается своего рода миротворчеством: когда такой человек имеется в коллективе, в нем реже возникают столкновения по пустякам, ссоры, конфликты. Флегматик, как правило, во всем надежен: в работе, в человеческих отношениях. Медлителен, но зато все очень хорошо планирует. В контактах избирателен и неинициативен. Такие люди очень терпеливы, спокойны, их трудно вывести из себя и трудно вовлечь в конфликт.

Напротив, меланхолик ранимый, чувствительный, впечатлительный человек; вследствие высокой чувствительности он быстрее утомляется, раздражителен. Если он положит наручные часы под подушку, то может и не уснуть, так как ему будет мешать их тиканье.

В сфере конфликтного взаимодействия, такой человек сам принимает все близко к сердцу, но и другого человека не обидит неосторожным или неловким словом (35).

Индивидуальные особенности человека, определяемые темпераментом, выражаются в эмоциональной возбудимости, большей или меньшей тенденции к внешнему выражению чувств, быстроте движений, общей подвижности, чувствительности (сенситивности), уравновешенности .

Проблема влияния типов темпераментов на возникновение конфликтов и их разрешение состоит в том, что люди с противоположными предпочтениями своих типов характеров могут оказаться в ситуации совместного решения одной задачи, и их совместное взаимодействие может оказаться под угрозой. Например, экстраверта и интроверта отличает друг от друга их отношение к внешнему миру. Экстраверты черпают свою энергию из внешнего мира. А интроверты находят эту энергию внутри себя. Они фиксируют интересы на явлениях собственного внутреннего мира, которому придают наивысшую ценность.

Конфликты между экстравертами и интровертами могут возникать из-за различия отношений в решении задач. Экстраверт динамичен, он постоянно говорит, предпочитает обсуждать все в слух. Интроверт же должен все обдумать, прежде чем высказаться. Экстраверт легко переходит к новому повороту при обсуждении проблемы и снова начинает открыто ее обсуждать. Для интроверта всякий поворот обсуждения ставит его в затруднительное положение, ему необходимо время для осмысления. При совместном решении проблемы экстраверт будет постоянно говорить, а интроверт молчать. Это молчание экстраверт может принимать за согласие и навязывать свое решение, с которым может быть в принципе не согласен интроверт, он просто не получил возможности высказаться. Такая ситуация чревата конфликтом (22).

Экстраверты, как и интроверты, могут собирать информацию противоположными путями - сенсорным или интуитивным. Люди сенсорного типа собирают информацию, опираясь на свои чувства, им необходимо все увидеть, потрогать, услышать, понюхать. Для них важнее детали и факты и меньше всего то, что они значат. Люди интуитивных предпочтений, получив информацию с помощью органов чувств, интуитивно ищут их опосредованное значение и взаимосвязи между явлениями и внутри их. Интуитивисты ко всему подходят глобально. Любая встреча человека сенсорных предпочтений с интуитивным может обернуться конфликтом (22).

Сенсорному типу нужна детальная информация, а интуитивный ее просто не воспринимает. Он найдет массу ответов приблизительных, не задумываясь, какие его вполне бы устроили. Так может возникнуть конфликтная ситуация между близкими людьми.

Несмотря на то, что темперамент оказывают значительное влияние на мотивацию поведения людей в возникновении и разрешении конфликтов, реакция их на внешние стимулы имеет более сложную природу. Окончательное решение на действие принимает личность. Уровень личностного развития - еще один важный фактор, влияющий на конфликтное взаимодействие.

Личность развивается и совершенствуется в процессе ее социализации, активного усвоения и воспроизводства социального опыта. Человеку приходится корректировать свои действия в соответствии с общепринятыми нормами и правилами поведения окружающих. Для этого проявления своего темперамента приходится держать под постоянным контролем. Когда личность справляется с этой задачей, у нее меньше трений с окружающими. Проблемы возникают тогда, когда поведение человека определяют только темперамент и черты характера, а личность не участвует в этом процессе, или не в состоянии «совладать с собой» (6).

В психологии все многообразие видов взаимодействия разделяют на два противоположных типа: кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (соперничество). Эти типы взаимодействия могут проявляться в любом общении, не только в конфликтном. В зарубежной психологии, в частности в конфликтологии, существуют типологии стратегий взаимодействия в конфликте, которые давно и прочно вошли в практику анализа, диагностики, разрешения конфликтов.

Одна из классификаций предложена американским психологом К. Томасом, который в качестве основы выделения стратегий взаимодействия использовал двумерную модель: направленность на собственные интересы (напористость), их защиту и удовлетворение и направленность на интересы другого человека, внимание к ним и оказание помощи в их удовлетворении. Американские ученые Р. Блейк и Дж. Мутон использовали несколько иную двумерную модель, измерениями которой явились направленность на достижение результата, на дело, и ориентация на человека, на взаимоотношения. Соответственно этим измерениям данные авторы по разным основаниям выделили сходные стратегии взаимодействия как способы урегулирования конфликтов: 1) соперничество (конкуренция, противоборство) - открытая борьба как стремление добиться своих интересов в ущерб другой стороне; 2) сотрудничество (кооперация) - удовлетворение интересов обеих сторон; 3) компромисс - урегулирование конфликта посредством взаимных уступок, т.е. частичного удовлетворения одних интересов за счет отказа от некоторых других; 4) избегание (уход) - желание выйти из ситуации, не настаивая на своем, но и не способствуя удовлетворению потребностей другой стороны; 5) приспособление - отказ от своих интересов, сглаживание противоречий в пользу другой стороны и сохранения отношений (28).

Объединение двух моделей и включение дополнительных шкал активности - пассивность, индивидуальные действия - совместные действия, предложенные К. Томасом и С. Килменом, дает пять основных стратегий взаимодействия в конфликте в процессе его разрешения .

*1. Соперничество* характеризуется ориентацией на свои интересы, на дело, получение результата только для себя. Интересы другого человека, общение с ним игнорируются, абсолютно не учитываются. Это активный индивидуальный тип поведения. Конкуренция может приводить к доминированию, выигрышу, победе одного участника конфликта над другим. В то же время в конкуренции проявляется естественная потребность человека отстаивать свои интересы, позицию, точку зрения, достигать конкретных результатов как итога высокой активности. Люди, склонные к соперничеству, способны к волевым действия, к принуждению других принимать их решения .

*2. Сотрудничество* представляет собой одновременно направленность на удовлетворение интересов другой стороны и своих собственных. При этом для участника конфликта одинаково значимы достижение результата, сохранение и укрепление взаимоотношений. Сотрудничество протекает в форме активной совместной деятельности, а любое предложение по разрешению конфликта предполагает интеграцию интересов всех возможных участников. Интересы одной стороны не могут быть удовлетворены без удовлетворения нужд другой. В ситуации сотрудничества обе стороны остаются в двойном выигрыше: удовлетворяют интересы и развивают взаимоотношения. Этот стиль в отличие от остальных требует значительно больше временных затрат, так как необходимо изучить внутренние позиции всех участников, а затем последовательно их обсудить. Сложность кооперации заключается в том, что трудно выявить истинные потребности и выработать альтернативы, устраивающие все стороны.

*3. Компромисс* - половинчатый тип поведения. Частичный отказ от собственных интересов позволяет также частично удовлетворить их. Компромисс затрагивает более поверхностные уровни, чем сотрудничество, поскольку обсуждаются в основном внешние позиции, без выявления глубинных нужд и интересов. Часто решение принимается исходя из приемлемости варианта для обеих сторон, поскольку полное удовлетворение интересов невозможно. Этот тип поведения предполагает равноценное применение индивидуальных и совместных, активных и пассивных действий.

*4. Избегание* как стиль поведения демонстрирует уход от удовлетворения собственных интересов, что является одновременным препятствием удовлетворению интересов оппонента. При этом участник отказывается как от достижения результата, так и от продолжения взаимоотношений. Таким образом, избегание является индивидуальной пассивной стратегий. Это просто временный или постоянный выход за рамки конфликта. В каком-то смысле уход игнорирует, отрицает конфликт. В этом случае ответственность за дальнейшие действия автоматически перекладывается на другую сторону.

*5. Приспособление* - это прежде всего отказ от собственных интересов в пользу удовлетворения интересов другого человека. Здесь результатом взаимодействия является не реальный итог, а сохранение взаимоотношений, которые имеют большую ценность для участника конфликта, избравшего приспособление. Действия этого типа поведения совместно с другим человеком, соглашаясь выполнять его требования (28).

Выбор стратегии поведения зависит от конкретной ситуации. Например, соперничество имеет смысл тогда, когда исход для участника очень важен или нужно быстро принять решение и его власть для этого и т.д. Избегание оправдано в ситуации накала эмоций; используя этот тип поведения, человек получает отсрочку, чтобы снять напряженность или получить дополнительную информацию и т.п. Приспособление целесообразно в тех случаях, когда проблема для одного участника конфликта незначима или его доминирующей потребностью является сохранение мира и дружеских отношений, а для другого исход конфликта намного важнее. Компромисс продуктивен тогда, когда обе стороны обладают одинаковой властью, но имеют противоположные интересы и им надо быстро принять решение или их устраивает временное соглашение. Сотрудничество является адекватным типом поведения тогда, когда решение проблемы важно для всех сторон, а конфликт для его участников - всего лишь эпизод в долгосрочных отношениях, они исходят из того, что впереди предстоит работа над долгим проектом и т.п.

Если рассматривать выбор стратегии поведения не как ситуативное действие, детерминированное обстоятельствами, а как стабильную, устойчивую характеристику личности, тогда ответ на вопрос о том, что более продуктивно в отношениях с другими людьми: конкуренция, конфронтация или кооперация, сотрудничество, будет иным. Конкуренция стимулирует активность, инициативу, напористость в достижении целей, но при этот игнорируется другой человек. Общемировые тенденции гуманизации общества, управления производством, образованием свидетельствуют от том, что особую ценность приобретает готовность сотрудничать с окружающими, налаживать совместную деятельность, находить компромиссы (34).

В связи с приведенной выше характеристикой способов поведения в конфликте рассмотрим более подробно два типа полярных личностей - это личность с ориентацией на сотрудничество и так называемая «конфликтогенная» личность. Такой личности присущ холерический тип темперамента.

Особенности личности с ориентацией на сотрудничество заключаются, прежде всего, в ее направленности, понимаемой как устойчивая система мотивов, целеполагания, в которой проявляются потребности человека, к такой категории относятся сангвиники. Практически всеми отечественными психологами направленность толкуется как стержень, центр личности, то, что определяет и регулирует жизнедеятельность. Активность сотрудничающей личности детерминирована гуманистическими и альтруистическими мотивами, которые не связаны с получением эгоистической выгоды от взаиомодействия. Одним из мотивов ее развития является стремление к самореализации, максимальному проявлению творческого потенциала, возможностей и способностей, а убеждения характеризуются осознанием и пониманием природы человека как изначально положительной, доброй. Другая личность считается способной творить свою судьбу, нести за нее ответственность. При этом люди способны понимать друг друга, помогать и поддерживать.

Ценности и ценностные ориентации человека, придерживающегося стратеги сотрудничества, включают восприятие человека как уникального существа, в то же время единого со всем человечеством, а его поведение, по А. Маслоу, в сильной степени регулируется такими понятиями, как Истина, Добро, Красота, Справедливость и т.п. Основу главных интересов этой личности составляют стремления познать внутренний мир окружающих и свой собственный, ориентация не только на достижение цели, но на получение удовлетворения от процесса общения, совместной деятельности, эмоциональной вовлеченности (18).

Преобладающими установками сотрудничающей личности является установка на сотрудничество, т.е. готовность удовлетворять интересы обеих сторон в совместной деятельности, понять внутренний мир другого человека, обращать внимание на позитивные проявления оппонента, снижая роль негативных; установка на миротворчество и ненасилие, на сотрудничество и компромисс и т.п.

Характерными качествами сотрудничающей личности является система отношений, включающая отношение принятия себя таким, какой есть, самоуважение, преобладание положительного самоотношения, вера в собственные силы, возможности, способности, самореализацию и т.п.; эмоционально-волевые установки на позитивное саморазвитие; уверенность в себе и т.п.; принятие других людей такими, какие они есть, без стремления изменить, переделать их; уважение, доверие, открытость, прощение, уверенность как поведенческая характеристика (18).

Одной из важнейших способностей, помогающих не только конструктивно разрешать конфликты, но и эффективно общаться, является эмпатия - способность понимать и отражать чувства и внутренний мир другого человека. Развитые способности самоконтроля и саморегуляции эмоциональной сферы позволяют преобразовать эмоции как одни из основных источников конфликтов. Например, преодоление раздражения или страха влияют на изменение позиции, отношения, понимания оппонента и ситуации в целом. Творческий поиск возможностей и альтернатив способствует выходу за рамки конфликта в более широкий контекст, отыскивается не просто правильное решение, но возможное и адекватное для данных условий.

Личность, стремящаяся к сотрудничеству, демонстрирует ненасильственное влияние и убеждение средствами логической аргументации, положительных эмоций, личного примера, нравственных убеждений. Такое поведение, увеличивает возможности конструктивной работы друг с другом, кооперации, ведения переговоров. Большой блок коммуникативных способностей включает установление, поддержание и прерывание контакта, стремление понять позицию другого, управления эмоциями, уменьшение сопротивления оппонента, разделение и достижение совместной власти, умение слушать и др (18).

Опыт групповой работы по проблеме разрешения конфликтов показывает, что участники тренингов выделяют следующие наиболее значимые качества личности, ориентированной на сотрудничество: доброту, доброжелательность, любовь к людям, открытость, искренность, доверие, уверенность, демократичность, выдержку, терпимость, эмоциональную устойчивость, тонкость восприятия, диалогичность и т.п. Устойчивость этих и еще многих других качеств является тем необходимым внутренним условием, которое определяет особенности отражения внешних воздействий, т.е. позволяет личности реагировать не на внешнюю сторону конфликтного взаимодействия, а на его глубинное содержание, выбирать путь сотрудничества и кооперации как оптимальный для совместного личностного роста и развития (12).

В психологии существует специальное понятие «конфликтогенная личность», т.е. такая, которая в любых обстоятельствах создает вокруг себя конфликтные ситуации и взаимоотношения. Как правило, конфликтность - это неосознаваемая или частично осознаваемая установка личности. Конфликтная личность обладает некоторой совокупностью индивидуально-типических и характерологических особенностей, которые определяют ее статус и социальную роль в группах и сообществах.

Направленность «конфликтогенной» личности в основном включает эгоистические мотивы. Многие мотивы имеют неосознаваемый характер, что связано с наличием серьезных внутиличностных проблем, задающих направление развития данного человека. Убеждения «конфликтогенной» личности основываются на уверенности в том, что «все люди злы» и являются потенциальными врагами, которых следует либо обвести вокруг пальца, либо победить. Природа человека понимается как изначально негативная, а низменные инстинкты стремятся взять верх (22).

Ценности данной личности могут быть по содержанию разнообразными, но их отличает высокая степень жестокости, ригидности, консерватизма. Они приобретают характер непреложных истин, догматических понятий, даже если эти ценности тормозят развитие. Интересы «конфликтогенной» личности связаны прежде всего с удовлетворением потребности в самоутверждении и вытеснении внутренних страхов (например, страх возможных ошибок, общения и т.п.).

В структуре отношений преобладает отношения неприятия себя, негативные самоотношения; завышенная либо заниженная самооценка, самоуверенность - неуверенность в себе; эмоцинально-волевые установки нацелены на сохранение внутренних условий, на избегание изменений (отказ работы над собой). Межличностные отношения характеризуются неприятием других людей такими, какие они есть; стремление изменить окружающих; недоверием, отрицанием, неуважением, закрытостью; стремлением победить, доминировать, напористостью; высоким уровнем оценок и интерпретаций в процессе общения (22).

Рассматривая способности конфликтной личности, нагляднее акцентировать внимание на отсутствие тех способностей, которые перечислены как определяющие успешность сотрудничества. Низкий уровень развития эмпатии, коммуникативной компетентности; непонимание другого человека и его позиции; монологичность мышления; слушание и слышание только себя, выбор насильственных стратегий взаимодействия, слабый самоконтроль и саморегуляция эмоциональной сферы («Плохое настроение? Замечательно, так пусть будет еще хуже и у тех, кто рядом»).

В перечень личностных качеств людей конфликтного типа можно включить излишнюю критичность, оценочность, принципиально, прямолинейность, правдивость, настойчивость; эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение, лицемерие, приспособленчество, неадекватность самооценки, самолюбие, упрямство, невоспитанность, несдержанность, агрессивность, мягкотелость, авторитарность и т.п.

Очень часто конфликтная личность порождает особый вид конфликтов - так называемые нереалистические или субъективные нецеленаправленные конфликты. В таких конфликтах отсутствует реальная цель достижения какого-либо результата деятельности. Для личности становится важным процесс выражения аффективных состояний, негативных эмоций. Реальный результат подменяется приобретением психологической выгоды - самоутверждение за счет других, поддержание и укрепление своего образа - Я, Я - концепции (К. Роджерс), освобождение от отрицательных эмоций и т.п (22).

Такая личность не только ограничивает собственное развитие, полное проявление своих возможностей и способностей, но также оказывает значительное деструктивное влияние на участников и свидетелей конфликтного взаимодействия. Последствия таких конфликтов могут проявляться в различных формах психологической дезадаптации, начиная от ситуативных невротических реакций и заканчивая появлением внутренних проблем, неврозов.

При адекватной самооценке и адекватных притязаниях у людей больше удач и меньше конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими людьми. При завышенной самооценке у человека, намеренно подчеркивающего свое превосходство над другими, как правило, постоянные проблемы с окружающими. Никто не может смириться с пренебрежительным отношением к себе, реакция на такое поведение всегда негативная. Люди с завышенной самооценкой потенциально конфликтны, особенно в ситуациях различного рода поощрений и вознаграждений. У людей с заниженной самооценкой и заниженных притязаниях много неудач, а, следовательно, и переживаний неудач. Поведение человека с заниженными притязаниями формирует у него «комплекс неполноценности», несамостоятельности, зависимости от других (22).

Одной главных причин становления личности как конфликтной является наличие внутриличностных конфликтов, которые находятся в подавленном состоянии. Человек не способен справиться с ними самостоятельно. При этом структура личности и ее особенности затрудняют осознание проблем и возможность обращения к специалистам. Для такого человека конфликтное взаимодействие становится способом разрешения внутренних противоречий и в этом смысле является механизмом, охраняющим и поддерживающим существование. Различные психологические направления по своему определяют понятие внутриличностного конфликта и предполагают соответствующие методы и способы работы с ним. Но сложность заключается в том, что конфликтная личность жаждет изменить всех и вся, кроме самой себя, а создать условия для появления потребности и мотивации к саморазвитию, изменению и т.п. бывает не легко, это требует от окружающих терпения целенаправленности и соответствующей психологической культуры (8).

Углубленное представление о проявлениях темперамента, типа характера, особенностей личности дает реальную возможность для предотвращения и профилактики конфликтов, для их конструктивного разрешения, а также для создания атмосферы благоприятного взаимодействия.

**Выводы по главе 1**

1. Изучением темперамента занимались с древних времен, древнейшими из учений о темпераменте являются гуморальные теории, связывающие темперамент со свойствами тех или иных жидких сред организма. Создателем учения о темпераментах считается древнегреческий врач Гиппократ, врач античности Клавдий Гален разработал первую типологию темпераментов. Имануил Кант выделял, что темпераменты чувства и темпераменты действия делятся на два вида, что в совокупности дает четыре темперамента. П.Ф. Лесгафтом выдвинута идея о том, что в основе проявлений темперамента в конечном счете лежат свойства системы кровообращения. Э. Кречмером, выделил 4 конституциональных типа (пептосоматик, пикник, атлетик, диспластик). В США приобрела популярность концепция темперамента У. Шелдона о существовании основных типов телосложения: висцертония, соматония, церебротония. Наиболее значимая теория, построенная на физиологических основах темперамента, была предложена И.П. Павловым он различал свойства нервных процессов - возбуждения и торможения. К этим свойствам относятся сила возбуждения и торможения, их уравновешенность и подвижность. Выделенные И.П. Павловым типы нервной системы соответствуют 4 классическим типам темперамента: сильный, уравновешенный, подвижный - сангвиник; сильный, уравновешенный, инертный - флегматик; сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения - холерик; слабый тип- меланхолик.

. Под темпераментом, имеют в виду многие психические различия между людьми - различия по глубине, интенсивности, устойчивости эмоций, эмоциональной впечатлительности, темпу, энергичности действий и другие динамические, индивидуально-устойчивые особенности психической жизни, поведения и деятельности. Однако при всем многообразии подходов к проблеме, ученые и практики признают, что темперамент - биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо. К свойствам темперамента относятся устойчивые психические свойства, характеризующие динамику психической деятельности. Различают четыре основных типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик.

3. Конфликт выступает как биполярное явление - противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами). Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом. Вконфликт входят структурные характеристики, которые представляют собой составные элементы конфликта:стороны (участники) конфликта, условия конфликта, субъект и объект конфликта, предмет конфликта. Конфликты могут быть скрытые и явные, интенсивные и стертые, кратковременные и затяжные, вертикальные и горизонтальные и т. д.

4. Темперамент оказывает существенное влияние на поведение человека в конфликтах. Например, холерика легко вовлечь в конфликтную ситуацию, а флегматика, наоборот, трудно вывести из себя. Проблема влияния типов темпераментов на возникновение конфликтов и их разрешение состоит в том, что люди с противоположными предпочтениями своих типов характеров могут оказаться в ситуации совместного решения одной задачи, и их совместное взаимодействие может оказаться под угрозой. Поведение личности в конфликтной ситуации - это многогранное явление и нельзя судить однозначно о нем. Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от ситуации или от того является ли она устойчивой характеристикой личности. Наиболее сложными в общении, создающими затруднения являются «конфликтогенные» личности, которые как правило характеризуются наличием внутриличностного конфликта, а это в свою очередь является отрицательным следствием для общения.

**Глава 2. Эмпирическое исследование влияния темпераментальных особенностей личности на поведение в конфликте**

**.1 Программа исследования**

**Объект исследования:** сотрудники библиотеки академии ПВО г. Твери, в количестве 30 человек.

**Предмет исследования:** выявление склонностей к конфликтному поведению у субъектов с различными темпераментальными особенностями.

**Цель исследования:** выявить и обосновать влияние темпераментальных особенностей личности на поведение в конфликте.

**Задачи исследования:**

1. Определение типа темперамента и индивидуально-психологических черт личности **(**Методика Г. Айзенка, темпераментальный опросник PTS (И.П. Павлов) и опросник определения типа темперамента).

2. Провести диагностику уровней конфликтности. Провести диагностику определения предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса.

3. Провести анализ полученных результатов с использованием коэффициента ранговой корреляции Спирмена и метода корреляции бинарных данных.

**Гипотеза:** субъекты с преобладанием меланхолического и флегматичного типа темперамента менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты с противоположными типами.

**Содержание методик**

**1. Опросник ЕР1 (Методика Г. Айзенка) Адоптирован А.Г. Шмелевым**

Диагностическая цель: Опросник предназначен для изучения индивидуально-психологических черт личности с целью диагностики степени выраженности свойств, выдвигаемых в качестве существенных компонентов личности: экстра-, интроверсии и нейротизма.

Контингент: данная методика рассчитана на людей в возрасте от 14 лет и старше, без ограничений по образовательным, социальным и профессиональным признакам.

Процедура исследования: испытуемому предлагается ответить на 57 (приложение 1) вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Испытуемому нужно представить типичные ситуации и дайть первый «естественный» ответ, который придет ему в голову. Отвечать быстро и точно. Нужно помните, что нет «хороших» или «плохих» ответов. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак «+» (да), если нет - знак «-» (нет).

Обработка результатов: ответы, совпадающие с «ключом», оцениваются в один балл, не совпадающие с ключом, - 0 баллов. Полученные баллы суммируются.

Ключ:

Экстраверсия - интроверсия:

«да»(«+»): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44,46, 49, 53, 56.

«нет»(«-»): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

«да»(«+»): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Шкала лжи:

«да»(«+»): 6, 24, 36.

«нет»(«-»); 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Вначале необходимо обработать результаты по шкале «Искренность». Она диагностирует склонность испытуемых давать социально желаемые ответы. Если этот показатель превышает 5 баллов, то можно утверждать, что испытуемый, к сожалению, не был искренни при ответах на вопросы теста.

Затем следует по каждому показателю посчитать сумму баллов, начисляя по одному баллу за каждый ответ, совпадающий с ключом.

Сравнив полученные результаты по шкалам «Экстраверсия» и «Нейротизм» с интерпретацией в таблицах, отложите на схеме (рис.1) полученные результаты по шкале «интроверсия - экстраверсия» и по шкале «нейротизм» (эмоциональная устойчивость - нестабильность). Сочетание характеристик по двум шкалам укажет на тип Вашего темперамента (33).

*Нейротизм (эмоциональная нестабильность)*

 24

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Легко расстраивающийся Тревожный Ригидный Склонный к рассуждениям Пессимистичный Сдержанный Необщительный Тихий *0 Интроверсия 12* | МЕЛАНХОЛИК  | ХОЛЕРИК  | Чувствительный Беспокойный Агрессивный Возбудимый Непостоянный Импульсивный Оптимистичный Активный *13 Экстраверсия 24* |
| Пассивный Осмотрительный Рассудительный Доброжелательный Управляемый Внушающий доверие Ровный Спокойный | ФЛЕГМАТИК | САНГВИНИК | Общительный Разговорчивый Контактный Отзывчивый Непринужденный Жизнерадостный Склонный к лидерству Не склонный к беспокойству |

 0

*Эмоциональная стабильность (устойчивость)*

Рис. 1. Графическая схема профиля личности

Показатель «Интроверсия - Экстраверсия» характеризует индивидуально-психологическую ориентацию человека либо (преимущественно) на мир внешних объектов (экстраверсия), либо на внутренний субъективный мир (интроверсия). Принято считать, что *экстравертам* свойственны общительность, импульсивность, гибкость поведения, большая инициативность (но малая настойчивость) и высокая социальная адаптированность. Экстраверты обычно обладают внешним обаянием, прямолинейны в суждениях, как правило, ориентируются на внешнюю оценку. Хорошо справляются с работой, требующей быстрого принятия решений.

*Интровертам* присуще *-* необщительность, замкнутость, социальная пассивность (при достаточно большой настойчивости), склонность к самоанализу и затруднения к социальной адаптации. Интроверты лучше справляются е монотонной работой, они более осторожны, аккуратны и педантичны.

*Амбивертам* присущи черты экстра- и интроверсии. Иногда лицам, для уточнения этого показателя рекомендуется дополнительное обследование с использованием других тестов.

Показатель *нейротизма* характеризует человека со стороны его эмоциональной устойчивости (стабильности). Показатель этот также биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой находятся люди, характеризующиеся чрезвычайной эмоциональной устойчивостью, прекрасной адаптированностью (показатель 0-11 по шкале «нейротизм»), а на другом - чрезвычайно нервозный, неустойчивый и плохо адаптированный тип (показатель 14-24 по шкале «нейротизм»).

*Эмоционально устойчивые (стабильные) -* люди, не склонные к беспокойству, устойчивые по отношению к внешним воздействиям, вызывают доверие, склонны к лидерству.

*Эмоционально нестабильные (нейротичные) -* чувствительны, эмоциональны, тревожны, склонны болезненно переживать неудачи и расстраиваться по мелочам.

Каждый тип темперамента природно обусловлен, нельзя говорить о «хороших и плохих» темпераментах, можно лишь вести речь о различных способах поведения и деятельности, об индивидуальных особенностях человека. Каждый же человек, определив тип своего темперамента, может более эффективно использовать его положительные черты.

**. Темпераментальный опросник PTS (И.П. Павлов)**

Цель: методика предназначена для определения типа темперамента.

Процедура исследования: опросник содержит 63 утверждения (приложение 2), касающиеся разных свойств нервной системы. Здесь нет правильных или неправильных ответов, потому что у каждого свойства есть свои достоинства, испытуемому необходимо определить свое отношение к высказываниям по порядку, не заглядывая в свои предыдущие ответы. Оценивать испытуемым себя искренне, описывайть себя таким (такой), каким (какой) испытуемый был на протяжении последнего года (нескольких лет), а не таким (такой), каким (какой) он хотел бы быть. Вам будет легче дать ответ, если Вы будете сравнивать себя со знакомыми Вам людьми того же пола и приблизительно того же возраста.

Совершенно очевидно, что поведение и взгляды изменяются в зависимости от ситуации, тем не менее испытуемого просят дать общую оценку самого (самой) себя и описывать себя таким (такой), каким (какой) он бывает обычно.

На каждое утверждение можно дать один из четырех ответов.

- Решительно не согласен

- Скорее не согласен

- Скорее согласен

4 - Полностью согласен

Обработка результатов:

|  |  |
| --- | --- |
|  | 2, 4, 8, 11, 18, 20, 27, 33, 35, 41, 49, 56, 61, 1, 5, 17, 26, 30, 36, 38, |
| Записать | 40, 43, 48, 54, 55, 57, 60, 62, 63, 7, 10, 12, 23, 24, 31, 32, 59 (1 = 4) (2 = 3) (3 = 2) (4 = 1). |
| Подсчитать | 2, 4, 6, 8, 11, 13, 15, 18, 20, 25, 27, 28, 33, 35, 41, 45, 47, 49, 51, 56, |
| сумму SE =  | 61.  |
| Подсчитать | 1, 5, 17, 22, 26, 30, 36, 37, 38, 40, 43, 46, 48, 53, 54, 55, 57, 58, 60, |
| сумму SI = | 62, 63. |
| Подсчитать сумму SO = | 3, 7, 9, 10, 12, 14, 16, 19, 21, 23, 24, 29, 31, 32, 34, 39, 42, 44, 50, 52, 59.  |

На основе подсчета суммарного балла определяют силу возбуждения (SE), силу торможения (SI), подвижность нервной системы (SO) у испытуемого.

Баллы всей выборки испытуемых, участвующих в эксперименте, **ранжируют и выделяют две контрастные группы** верхние 27% выборки характеризуются высокими показателями силы возбуждения, силы торможения подвижности нервной системы, а также 27% - низкими показателями этих процессов.

**. Определение типа темперамента**

Цель: методика предназначена для определения типа темперамента.

Методика состоит из 12 вопросов.

Обычно Вы приступаете к делу, не тратя время на предварительное планирование своей деятельности.

Случается, что Вы иногда чувствуете себя счастливым, а иногда несчастным без видимых причин.

Вы испытываете удовольствие, когда занимаетесь делом, требующим немедленных действий.

Вы подвержены колебаниям настроения от плохого до хорошего, которые трудно объяснить какими-то внешними обстоятельствами.

При завязывании новых знакомств вы обычно первым проявляете инициативу.

Когда Вам приходится ожидать начала каких-то важных для Вас событий, Вы становитесь беспокойным и тревожным.

Вы склонны действовать быстро и решительно.

Бывает, что Вы хотите на чем-то сосредоточиться, но не можете.

Вы являетесь пылким человеком.

Нередко бывает так, что в беседе с другим человеком Вы присутствуете лишь физически, а мысленно отсутствуете.

Вы чувствуете себя неуютно, когда не имеете возможности общаться.

Порой Вы полны энергии, а временами пассивны.

Процедура исследования: испытуемый внимательно читает приведенные выше 12 утверждений и установливает, относится ли каждое из них к нему лично. Если относится, ставит 1, если не относится - 0. Долго не раздумывает, самый лучший ответ - тот, который прейдет в голову первым .

Обработка и интерпретация:

|  |  |
| --- | --- |
|  6 5 М 4 0 1 2 3 |  Х 4 5 6 |
|  2 Ф 1 0 |  С |

Сумму баллов по нечетным утверждениям отложите на горизонтальной оси, а по четным - на вертикальной. Тип темперамента определяется тем, где окажется соответствующая этим значениям координата (11).

М - меланхолик

Х - холерик

С - сангвиник

Ф - флегматик

**. Методика оценки конфликтности**

Цель: предназначена для оценки взаимодействия с окружающими людьми.

Методика состоит из 11 вопросов (приложение 3).

Процедура исследования: испытуемый выбирает в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос он не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присваивают этому вопросу два очка (11).

Оценка результатов: Каждый ответ испытуемого оценивается от 1 до 4 очков. Баллы суммируются. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице (таблица 1).

Таблица 1

Оценка результатов методики оценки конфликтности

|  |  |
| --- | --- |
| 1 |  Вопросы |
| ответ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| а | 4 | 0 | 2 | 4 | 2 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| б | 2 | 2 | 0 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| в  | 0 | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 |

**От 30 до 44 очков.** Испытуемый тактичен. Не любит конфликтов. Умеет их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же ему приходится вступать в спор, он учитывает, как это может отразиться на его служебном положении или приятельских отношениях. Он стремится быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, он не всегда решается ее оказать.

**От 15 до 29 очков***.* О таких людях говорят, что он конфликтная личность. Они настойчиво отстаивают свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на их служёбных или личностных отношения. И за это их уважают.

**До 14 очков.**Такие люди мелочны, ищут поводы для споров, большая часть, которых излишня. Любят критиковать, но только когда это выгодно им. Навязывают свое мнение, даже если они не правы. Они не обидитесь, если их будут считать любителем поскандалить.

**5. Самооценка конфликтности**

Цель: методика позволяет оценить степень вашей собственной конфликтности.

Процедура исследования: тест содержит шкалу, которая используется для самооценки по 10 парам утверждений ( приложение 4), испытуемому оценивает каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отмечает кружочком, на сколько баллов в нем проявляется свойство, представленное в левой колонке.

Оценка результатов: оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда - 1 балл указываетна то, что это свойство не проявляется вовсе, на каждой строке соедините отметки по баллам (отметки кружочками) и постройте свой график. Отклонение от середины,(цифра четыре) влево означает, склонность, к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов (11).

**6. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса**

Диагностическая цель:определение стиля поведения, изучение личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

С целью разрешения возникающих конфликтов, управления конфликтной ситуацией, необходимо определить, какие формы поведения характерны для индивидуумов, какие из них являются наиболее продуктивными, какие деструктивными, каким образом можно стимулировать продуктивное поведение.

В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса два стиля поведения: это кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов: соревнование, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха, в случаях конкуренции, приспособления и компромисса либо 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 (16).

Контингент: данная методика рассчитана на людей в возрасте от 18 лет и старше, без ограничений по образовательным, социальным и профессиональным признакам.

Процедура исследования: опросник состоит из 60 суждений (приложение 5), сгруппированных в 30 пар. Чтобы определить к какому типу склоняется испытуемый, ему предлагается, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний, выбрать то из них, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Обработка результатов: полученные в результате исследования данные соотносятся с ключом (таблица 2), подсчитывается частота проявления каждого типа поведения. Совпадения с ключом оцениваются в один балл (16).

Таблица 2

Ключ для определения типа поведения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 |  А Б А Б А Б Б Б А Б А А  |  Б А Б А А А А Б А Б Б Б |  А А Б Б Б А Б Б А Б А А | А Б А А А А Б Б Б Б А Б  | Б Б Б Б А А А А А Б Б А |

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Интерпретация результатов:стратегии поведения могут быть описаны следующим образом.

а) соревнование (соперничество) наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

б) приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

в) компромисс, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) избегание (уход), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

**Методы обработки результатов эмпирического исследования.**

Для обработки полученных результатов использовался **коэффициент ранговой корреляции Спирмена.** Он позволяет определить тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков.

Коэффициент рассчитывается по формуле:

 6 (∑ d2)

Rs = 1 - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

N (N2 - 1)

- разность между рангами по двум переменным для каждого испытуемого.- количество ранжируемых значений, т.е. количество испытуемых.

Также ля обработки полученных результатов использовался **корреляция бинарных данных.** Если одна из 2-х переменных представлена в номинативной шкале, а другая в числовой, то связь лучше изучается путем сравнения групп по уровню выраженности числовой переменной, но есть случаи когда переменные имеют бинарные значения - имеют только 2 градации, обычно обозначаются как 0 и 1.

Коэффициент рассчитывается по формуле:

φ = 

**.2 Анализ результатов эмпирического исследования**

Для подтверждения гипотезы нами было проведено исследование с одной стороны по выявлению темпераментальных особенностей личности (использовалась методика Г. Айзенка, темпераментальный опросник PTS (И.П. Павлова) и опросник определения типа темперамента), а с другой, склонностьк конфликтному поведению **(**методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса, методика оценки конфликтности, и методика самооценки конфликтности).

Результаты по **методике Г. Айзенк**а - **Опросник ЕР1**, оказались следующими, которые наглядно представлены в таблице 3.

Таблица 3

Таблица сводных данных результата исследования темперамента по методике Г. Айзенка.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ П/П** | Экстраверсия/ интроверсия | Эмоц. уст./ нейротизм | Тип темперамента | **№ П/П** | Экстраверсия/ интроверсия | Эмоц. уст./ нейротизм | Тип темперамента | **№ П/П** | Экстраверсия/ интроверсия | Эмоц. уст./ нейротизм | Тип темперамента |
| **1** | 5 | 7 | Ф | **11** | 6 | 6 | Ф | **21** | 17 | 18 | Х |
| **2** | 10 | 13 | М | **12** | 12 | 8 | Ф | **22** | 10 | 9 | Ф |
| **3** | 10 | 24 | Ф | **13** | 12 | 8 | М | **23** | 14 | 15 | Х |
| **4** | 5 | 15 | М | **14** | 6 | 19 | Ф | **24** | 12 | 14 | М |
| **5** | 6 | 14 | М | **15** | 10 | 7 | Ф | **25** | 8 | 10 | Ф |
| **6** | 16 | 11 | С | **16** | 10 | 11 | Ф | **26** | 17 | 20 | Х |
| **7** | 8 | 12 | Ф | **17** | 11 | 14 | М | **27** | 16 | 15 | Х |
| **8** | 11 | 10 | Ф | **18** | 15 | 12 | С | **28** | 17 | 19 | Х |
| **9** | 7 | 15 | Ф | **19** | 17 | 14 | Х | **29** | 14 | 13 | С |
| **10** | 10 | 20 | М | **20** | 7 | 8 | Ф | **30** | 8 | 13 | Ф |

Где: М - меланхолик, Х - холерик, С - сангвиник, Ф - флегматик

Исследование показало, что сангвиников - 10%, холериков - 20%, меланхоликов - 24%, а флегматиков - 46% (рис. 2).



Рис. 2. Диаграмма соотношения типов темперамента пометодике Г. Айзенка (по данным табл. 3)

Т.о. получилось, что экстравертов - 30%, а интровертов - 70%, эмоциональная устойчивость присуще - 56% это флегматики и сангвиники, эмоциональная не устойчивость (нейротичность) присуще - 34% (холерики, меланхолики).

Результаты применения **Темпераментального опросника PTS,** оказвлись следующими (таблица 4):

Таблица 4

Таблица сводных данных полученных темпераментальным опросником PTS.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  SE |  Ранг |  SI |  Ранг |  MO |  Ранг | Тем- пера- мент | **№ п/п** |  SE |  Ранг |  SI |  Ранг |  MO |  Ранг | Тем- пера- мент |
| **1** | 43 | 9 | 61 | 29,5 | 50 | 16,5 | М | **16** | 52 | 23,5 | 60 | 28 | 50 | 16,5 | Ф |
| **2** | 48 | 18 | 55 | 18,5 | 48 | 11 | Ф | **17** | 48 | 18 | 58 | 25 | 49 | 13,5 | М |
| **3** | 46 | 14 | 59 | 26,5 | 62 | 30 | Ф | **18** | 41 | 6 | 52 | 12 | 55 | 26,5 | Ф |
| **4** | 56 | 28 | 50 | 6,5 | 45 | 6 | Ф | **19** | 59 | 29 | 56 | 21,5 | 51 | 19 | Х |
| **5** | 43 | 9 | 56 | 21,5 | 50 | 16,5 | М | **20** | 44 | 11 | 51 | 6 | 45 | 6 | М |
| **6** | 42 | 7 | 56 | 21,5 | 44 | 4 | М | **21** | 49 | 20,5 | 56 | 21,5 | 61 | 29 | Х |
| **7** | 49 | 20,5 | 51 | 9 | 52 | 21 | С | **22** | 37 | 1 | 57 | 24 | 42 | 1,5 | Ф |
| **8** | 50 | 22 | 55 | 18,5 | 52 | 21 | Х | **23** | 54 | 26 | 48 | 1,5 | 54 | 25 | С |
| **9** | 60 | 30 | 51 | 9 | 56 | 28 | С | **24** | 45 | 12,5 | 59 | 26,5 | 49 | 13,5 | М |
| **10** | 47 | 15,5 | 52 | 12 | 47 | 9 | М | **25** | 40 | 4,5 | 61 | 29,5 | 55 | 26,5 | Х |
| **11** | 43 | 9 | 53 | 14,5 | 50 | 16,5 | М | **26** | 48 | 18 | 54 | 16,5 | 52 | 21 | Х |
| **12** | 38 | 2,5 | 50 | 6,5 | 46 | 8 | М | **27** | 52 | 23,5 | 52 | 12 | 45 | 6 | Ф |
| **13** | 38 | 2,5 | 48 | 1,5 | 42 | 1,5 | М | **28** | 54 | 26 | 49 | 4 | 53 | 23,5 | С |
| **14** | 45 | 12,5 | 53 | 14,5 | 48 | 11 | М | **29** | 40 | 4,5 | 49 | 4 | 43 | 3 | Ф |
| **15** | 54 | 26 | 49 | 4 | 53 | 23,5 | С | **30** | 47 | 15,5 | 54 | 16,5 | 48 | 11 | Ф |

SE - сила возбуждения

SI - сила торможения

SO - подвижность нервной системы

Проранжировав баллы всей выборки по каждому показателю мы получили данные, характеризующиеся высокими и низкими показателями силы возбуждения, силы торможения и подвижности нервной системы:

SE - 37-47 - низкий показатель, 48-60 - высокий показатель;

SI - 48-53 - низкий показатель, 54-61 - высокий показатель;

SO - 42-50 - низкий показатель, 51-62 - высокий показатель.

На основе показателях этих процессов, мы определили тип темперамента для каждого испытуемого.

Методика показала, что в данной группе одинаковое число холериков и сангвиников, их по 17%, флегматиков - 30%, меланхоликов - 36% (рис. 2).



Рис. 3. Диаграмма соотношения типов темперамента поопроснику PTS(по данным табл. 4)

По методике **определения типа темперамента,** мы получили следующие данные (таблица 5), что 17% - это холерики, 20% - сангвиники, 30% - меланхолики, 33% - флегматики.

Таблица 5

Таблица данных полученных методикой определения типа темперамента.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п**  | Тип темперамента | **№ п/п** | Тип темперамента | **№ п/п** | Тип темперамента |
| **1** | Ф | **11** | М | **21** | Х |
| **2** | М | **12** | М | **22** | Ф |
| **3** | Ф | **13** | М | **23** | Х |
| **4** | Ф | **14** | М | **24** | М |
| **5** | Ф | **15** | М | **25** | Ф |
| **6** | С | **16** | С | **26** | Х |
| **7** | Ф | **17** | М | **27** | Х |
| **8** | Ф | **18** | С | **28** | Ф |
| **9** | М | **19** | Х | **29** | С |
| **10** | С | **20** | Ф | **30** | С |

Как показали, проведенные нами методики по исследованию типа темперамента, полученные данные в принципе не отличаются друг от друга, т.о. в данной группе интроверты преобладает над экстравертами, что говорит нам о подавляющем большинстве меланхоликов и флегматиков. В таблице 6, наглядно представлено соотношение типов темперамента по трем методикам, на основании чего можно сделать предположение о том или ином типе темперамента присущему отдельному человеку.

Таблица 6

Таблица соотношения результатов полуученых при исследовании темперамента.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Опросник ЕР1 (Методика Г.Айзенка)  | Павловский темпераментальный опросник (PTS) | Определение типа темперамента | Итог | **№ п/п** | Опросник ЕР1 (Методика Г.Айзенка)  | Павловский темпераментальный опросник (PTS) | Определение типа темперамента | Итог |
| **1** | Ф | М | Ф | Ф | **16** | Ф | Ф | С | Ф |
| **2** | М | Ф | М | М | **17** | М | М | М | М |
| **3** | Ф | Ф | Ф | Ф | **18** | С | Ф | С | С |
| **4** | М | Ф | Ф | Ф | **19** | Х | Х | Х | Х |
| **5** | М | М | Ф | М | **20** | Ф | М | Ф | Ф |
| **6** | С | М | С | С | **21** | Х | Х | Х | Х |
| **7** | Ф | С | Ф | Ф | **22** | Ф | Ф | Ф | Ф |
| **8** | Ф | Х | Ф | Ф | **23** | Х | С | Х | Х |
| **9** | Ф | С | М | Ф | **24** | М | М | М | М |
| **10** | М | М | С | М | **25** | Ф | Х | Ф | Ф |
| **11** | Ф | М | М | М | **26** | Х | Х | Х | Х |
| **12** | Ф | М | М | М | **27** | Х | Ф | Х | Х |
| **13** | М | М | М | М | **28** | Х | С | Ф | С |
| **14** | Ф | М | М | М | **29** | С | Ф | С | С |
| **15** | Ф | С | М | Ф | **30** | Ф | Ф | С | Ф |

Т.о. у сотрудников библиотеки академии ПВО города Твери было выявлено, что сангвиников - 13%, холериков - 17%, меланхоликов - 30%, а флегматиков -40% (рис. 4), следовательно экстравертов - 30%, а интровертов - 70%.



Рис. 4. Диаграмма процентного соотношения типов темперамента (по данным табл. 6)

Далее в нашей работе мы использовали **методику оценки конфликтности**. Нами были получены следующие данные (таблица 7).

Таблица 7

Таблица сырых баллов по методике оценки конфликтности.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Выраженность в баллах | Выраженность в конфликте | **№ п/п** | Выраженность в баллах | Выраженность в конфликте |
| **1** | 24 | Умеренная конфликтность | **16** | 28 | Умеренная конфликтность |
| **2** | 24 | Умеренная конфликтность | **17** | 30 | Избегание конфликтов |
| **3** | 31 | Избегание конфликтов | **18** | 30 | Избегание конфликтов |
| **4** | 28 | Умеренная конфликтность | **19** | 28 | Умеренная конфликтность |
| **5** | 34 | Избегание конфликтов | **20** | 34 | Умеренная конфликтность |
| **6** | 38 | Умеренная конфликтность | **21** | 24 | Умеренная конфликтность |
| **7** | 28 | Избегание конфликтов | **22** | 24 | Умеренная конфликтность |
| **8** | 30 | Избегание конфликтов | **23** | 28 | Умеренная конфликтность |
| **9** | 32 | Избегание конфликтов | **24** | 24 | Умеренная конфликтность |
| **10** | 32 | Избегание конфликтов | **25** | 30 | Избегание конфликтов |
| **11** | 30 | Избегание конфликтов | **26** | 22 | Умеренная конфликтность |
| **12** | 30 | Избегание конфликтов | **27** | 21 | Умеренная конфликтность |
| **13** | 26 | Умеренная конфликтность | **28** | 27 | Умеренная конфликтность |
| **14** | 24 | Умеренная конфликтность | **29** | 28 | Умеренная конфликтность |
| **15** | 28 | Умеренная конфликтность | **30** | 24 | Умеренная конфликтность |

Исследование конфликтности показало (рис. 4), что умеренная конфликтность присуще 63% испытуемых, а избегание конфликтов свойственно 37%, эти люди тактичны, не любят конфликтов, умеют их сгладить, легко избежать критических ситуаций.



Рис. 5. Диаграмма соотношения показателей конфликтности (по данным табл. 7)

Примененная нами методика **самооценки конфликтности** показала нам следующие результаты представленные в таблице 8.

Таблица 8

Таблица сырых баллов полученных по методике самооценки конфликтности.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Выраженность в баллах | Выраженность в конфликте | **№ п/п** | Выраженность в баллах | Выраженность в конфликте |
| **1** | 32 | Избегание конфликтов | **16** | 24 | Избегание конфликтов |
| **2** | 39 | Избегание конфликтов | **17** | 28 | Избегание конфликтов |
| **3** | 28 | Избегание конфликтов | **18** | 32 | Избегание конфликтов |
| **4** | 31 | Избегание конфликтов | **19** | 32 | Избегание конфликтов |
| **5** | 14 | Избегание конфликтов | **20** | 32 | Избегание конфликтов |
| **6** | 26 | Избегание конфликтов | **21** | 38 | Склонность к конфликту |
| **7** | 34 | Избегание конфликтов | **22** | 36 | Склонность к конфликту |
| **8** | 26 | Избегание конфликтов | **23** | 53 | Склонность к конфликту |
| **9** | 28 | Избегание конфликтов | **24** | 38 | Склонность к конфликту |
| **10** | 16 | Избегание конфликтов | **25** | 21 | Избегание конфликтов |
| **11** | 38 | Избегание конфликтов | **26** | 34 | Склонность к конфликту |
| **12** | 27 | Избегание конфликтов | **27** | 40 | Склонность к конфликту |
| **13** | 28 | Избегание конфликтов | **28** | 48 | Избегание конфликтов |
| **14** | 26 | Склонность к конфликту | **29** | 26 | Избегание конфликтов |
| **15** | 24 | Избегание конфликтов | **30** | 36 | Избегание конфликтов |

Как мы видим из таблицы 8, испытуемые в 66,5 % случае склонны к избеганию конфликтов, а 33,5% - склонны к конфликту, но это не говорит что они конфликтные личности, как правило такие люди в отношениях выбирают среднею позицию.



Рис. 6. Гистограммапоказывающаясамооценку конфликтности (по данным табл. 8)

Исследование **предрасположенности личности к конфликтному поведению** показало (таблица 9), что испытуемыми используются все стратегии конфликтного поведения. Но в большей степени выбирают стратегию избегания - 46%. Другие стратегии выбирают в меньшей степени: компромисс - 23%, сотрудничество - 17%, приспособление - 10%, соперничество - 4% (рис.4). Субъекта со стилем поведения избегания сводится к уменьшению значимости событий, вызвавших конфликт. Существует еще один способ поведения индивидов с этим доминирующим стилем, который сводиться к способности ускользнуть, уйти из конфликтной ситуации.

Таблица 9

Таблица соотношения результатов полуученых при исследовании предрасположенности личности к конфликтному поведению

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Тип темперамента | предрасположенности к конфликтному поведению | **№ п/п** | Тип темперамента | предрасположенности к конфликтному поведению |
| **1** | Ф | компромисс  | **16** | Ф | приспособление |
| **2** | М | компромисс | **17** | М | избегание |
| **3** | Ф | избегание | **18** | С | избегание |
| **4** | Ф | компромисс | **19** | Х | соперничество |
| **5** | М | избегание | **20** | Ф | сотрудничество |
| **6** | С | избегание | **21** | Х | сотрудничество |
| **7** | Ф | сотрудничество  | **22** | Ф | компромисс |
| **8** | Ф | избегание | **23** | Х | сотрудничество |
| **9** | Ф | сотрудничество | **24** | М | компромисс |
| **10** | М | приспособление | **25** | Ф | приспособление |
| **11** | М | избегание | **26** | Х | компромисс |
| **12** | М | избегание | **27** | Х | компромисс |
| **13** | М | избегание | **28** | С | избегание |
| **14** | М | избегание | **29** | С | избегание |
| **15** | Ф | избегание | **30** | Ф | избегание |



Рис. 7. Диаграмма соотношения стратегий конфликтного поведения (по данным табл. 9)

Используя полученные данные по методикам, мы провели корреляционный анализ между конфликтным взаимодействием с окружающими людьми и степенью собственной конфликтности (по методикам оценки конфликтности и самооценки конфликтности).

H0: взаимосвязь между конфликтным взаимодействием с окружающими людьми и степенью собственной конфликтности не существует.

H1: существует взаимосвязь между конфликтным взаимодействием с окружающими людьми и степенью собственной конфликтности.

В данном случаи мы использовали корреляциюСпирмена.

Таблица 10

Таблица результатов ранжирования и сопоставления рангов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | А - оценка конфликтности | В - самооценка конфликтности |  А-В d |  d2 |
|  | Индивид. значение | Ранг | Индивид. значение | Ранг |  |  |
| 1 | 24 | 25 | 32 | 13 | 12 | 144 |
| 2 | 24 | 25 | 39 | 4 | 21 | 441 |
| 3 | 31 | 5 | 28 | 17,5 | -12,5 | 156,25 |
| 4 | 28 | 15,5 | 31 | 15 | 0,5 | 0,25 |
| 5 | 34 | 1,5 | 14 | 30 | -28,5 | 812,25 |
| 6 | 38 | 15,5 | 26 | 22,5 | -7 | 49 |
| 7 | 28 | 15,5 | 34 | 10,5 | 5 | 25 |
| 8 | 30 | 8,5 | 26 | 22,5 | -14 | 196 |
| 9 | 32 | 3,5 | 28 | 17,5 | 14 | 196 |
| 10 | 32 | 3,5 | 16 | 29 | 25,5 | 650,25 |
| 11 | 30 | 8,5 | 38 | 6 | 2,5 | 6,25 |
| 12 | 30 | 8,5 | 27 | 20 | -11,5 | 132,25 |
| 13 | 26 | 21 | 28 | 17,5 | 3,5 | 12,25 |
| 14 | 24 | 25 | 26 | 22,5 | 2,5 | 6,25 |
| 15 | 28 | 15,5 | 24 | 26 | -10,5 | 110,25 |
| 16 | 28 | 15,5 | 24 | 25 | -9,5 | 90,25 |
| 17 | 30 | 8,5 | 28 | 17,5 | -9 | 81 |
| 18 | 30 | 5,8 | 32 | 13 | -4,5 | 20,25 |
| 19 | 28 | 15,5 | 32 | 13 | 2,5 | 6,25 |
| 20 | 34 | 1,5 | 32 | 28 | 29,5 | 702,25 |
| 21 | 24 | 25 | 38 | 6 | 19 | 361 |
| 22 | 24 | 25 | 36 | 8,5 | 16,5 | 272,25 |
| 23 | 28 | 15,5 | 53 | 1 | 14,5 | 210,25 |
| 24 | 24 | 25 | 38 | 6 | 19 | 361 |
| 25 | 30 | 8,5 | 21 | 27 | -18,5 | 342,25 |
| 26 | 22 | 29,5 | 34 | 10,5 | 19 | 361 |
| 27 | 21 | 29,5 | 40 | 3 | 26,5 | 702,25 |
| 28 | 27 | 20 | 48 | 2 | 18 | 342,25 |
| 29 | 28 | 15,5 | 26 | 22,5 | -7 | 49 |
| 30 | 24 | 25 | 36 | 8,5 | 16,5 | 277,25 |
| Σ |  | 465 |  | 465 |  | 7110,5 |

6 (∑ d2)

Rs = 1 - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

N (N2 - 1)

s = 0,581

Rs кр. = 0,361 (p ≤ 0,05)

,463 (p ≤ 0,01)

Полученный нами результат Rs = 0,581 находится в зоне статистической значимости, принимаем гипотезу Н1, т.е. существует взаимосвязь между конфликтным взаимодействием с окружающими людьми и степенью собственной конфликтности. Это говорит о том, что люди при самооценке своей конфликтности стремящиеся к избеганию конфликтов будут менее конфликтны с окружающими людьми.

Существенное значение для изучения взаимосвязи темперамента и конфликта имеет значение такой показатель, как эмоциональная устойчивость. Мы провели корреляционный анализ между эмоциональной устойчивостью и склонностью к конфликтному поведению. Корреляция проводилась по опроснику ЕР1 Г. Айзенка и методике самооценки конфликтности.

H0: эмоциональная устойчивость и адоптивность не влияют на форму поведения в конфликте.

H1: люди характеризующиеся эмоциональной устойчивостью и прекрасной адоптивностью менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты нервозного, неустойчивого и плохо адоптированного типа.

В данном случаи мы использовали корреляцию бинарных данных.

Признак X - уровень нейротизма

- Эмоциональная устойчивость

- Эмоциональная не устойчивость

Признак Y - степень конфликтности

- Избегание конфликтов

- Склонность к конфликту



Таблица 11

Четырех полярная таблица (таблица сопряженности)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Признак X | Итог |
|  | 0 | 1 |  |
| Признак Y | 0 | a | b | a+b |
|  | 1 | c | d | c+d |
| Итог |  | a+c | b+d | N |

φкр = 

φкр = 0,47

φкр = 0,361 (p ≤ 0,05)

,463 (p ≤ 0.01)

Полученный нами результат φкр = 0,47 находится в зоне статистической значимости, принимаем гипотезу Н1, т.е. люди характеризующиеся эмоциональной устойчивостью и прекрасной адоптивностью менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты нервозного, неустойчивого и плохо адоптированного типа. Эмоциональной устойчивостью (стабильностью) обладают сангвиники и флегматики, а нейротизм присущ меланхоликам и холерикам.

Далее в ходе нашего исследования мы провели корреляционный анализ между особенностями типов темперамента и склонностью к конфликтному поведению (по методике Г. Айзенка и методики самооценки конфликтности).

H0: Тип темперамента не оказывает влияние на конфликтное поведение.

Н1: субъекты с преобладанием меланхолического и флегматичного типа темперамента менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты с противоположными типами.

В данном случаи мы использовали корреляцию бинарных данных.

Признак X - особенность темперамента

- интроверсия

- экстраверсия

Признак Y - степень конфликтности

- Избегание конфликтов

- Склонность к конфликту



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Признак X | Итог |
|  | 0 | 1 |  |
| Признак Y | 0 | a | b | a+b |
|  | 1 | c | d | c+d |
| Итог |  | a+c | b+d | N |

φкр = 

φкр = 0,9

φкр = 0,361 (p ≤ 0,05)

,463 (p ≤ 0.01)

Полученный нами результат φкр = 0,9 находится в зоне статистической значимости, принимаем гипотезу Н1, т.е. субъекты обладающие меланхолическим и флегматичным типами темперамента менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты с противоположными типами. Как показало исследование флегматики и меланхолики в своем поведении склонны к избеганию конфликтов, а холерики и сангвиники склонны к конфликтному поведению.

Как видно из проведенного нами корреляционного анализа менее склонны к конфликтному поведению флегматики, меланхолики и сангвиники, а холерики наиболее подвержены конфликтному поведению, т.к. помимо экстраверсии они обладают и эмоциональной нестабильностью (рис.8).



Рис. 8. Гистограмма сравнения результатов исследования интро-, экстраверсии и уровня нейротизма

**Выводы по главе 2**

1. Мы выявили что в данном коллективе преобладает флегматический тип темперамента - 40%, меланхоликов - 30%, холериков - 17%, сангвиников - 13%.

. При оценки взаимодействия с окружающими людьми при помощи методики оценки конфликтности, умеренная конфликтность присуще 63% испытуемых, а избегание конфликтов свойственно 37% испытуемых.

. Мы изучили уровень самооценки конфликтности, в результате получили результаты, что испытуемые в 66,5 % случае склонны к избеганию конфликтов, а 33,5% - склонны к конфликту.

. Исследование предрасположенности личности к конфликтному поведению показало, что испытуемыми используются все стратегии конфликтного поведения. Но в большей степени выбирают стратегию избегания - 46%. Другие стратегии выбирают в меньшей степени: компромисс - 23%, сотрудничество - 17%, приспособление - 10%, соперничество - 4%.

. Нами была выявлена взаимосвязь между конфликтным взаимодействием с окружающими людьми и степенью собственной конфликтности, Rs = 0,581 находится в зоне статистической значимости. Проведенная нами корреляция между эмоциональной устойчивостью и склонностью к конфликтному поведению показала, что эмоционально устойчивые люди (сангвиники и флегматики) менее склонны к конфликтам (φкр = 0,47, находится в зоне статистической значимости). Корреляционный анализ между особенностями типов темперамента и склонностью к конфликтному поведению показал, что меланхолики и флегматики менее склонны к конфликтному поведению, чем субъекты с противоположными типами (φкр = 0,9, находится в зоне статистической значимости). Наиболее предрасположены к конфликтному поведению холерики. Таким образом наша гипотеза подтвердилась.

**Заключение**

Проблемой изучения темперамента занимались: Гиппократ, Клавдий Гален, Кант, Э. Кречмер, У. Шелдон, Я. Стреляу, И.П. Павлов, Б.М. Теплов, В.М. Русалов, П.К. Анохин, В.Д. Небылицин, В.С. Мерлин.

Большое внимание конфликту уделяли социологи и психологи. В социологии - это Г. Спенсер, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Маркс, П.О. Гриффин, М.И.Могилевский, А.Анцупов, А.Шипилов и т.д. ; в психологии - З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Фромм, Г. Салливен, У. Мак-Дугалла, К. Лоренц, К. Левин, Д. Доллардом, А. Басс, Я. Морено, Э. Берн, М. Дойч, Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас, В.Н. Мясищев, В.С. Мерлин, Б. Ф. Ломов, Ф.Е. Василюк, В.В. Столин, Морозова, Н.В. Гришиной, P.M. Грановской, Н.И. Леонова и многие другие.

Под темпераментом, имеют в виду многие психические различия между людьми - различия по глубине, интенсивности, устойчивости эмоций, эмоциональной впечатлительности, темпу, энергичности действий и другие динамические, индивидуально-устойчивые особенности психической жизни, поведения и деятельности. Тем не менее темперамент и сегодня остается во многом спорной и нерешенной проблемой. Однако при всем многообразии подходов к проблеме, ученые и практики признают, что темперамент - биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо. Наиболее специфическая особенность темперамента заключается в том, что различные свойства темперамента данного человека не случайно сочетаются друг с другом, а закономерно связаны между собой, образуя определенную организацию, структуру, характеризующую темперамента.

Различают четыре основных типа темперамента: сангвиник, холерик, флегматик и меланхолик. Немногие люди являются чистыми представителями этих типов; у большинства же мы наблюдаем сочетание отдельных черт одного темперамента с некоторыми чертами другого. Один и тот же человек в различных ситуациях и по отношению к разным сферам жизни и деятельности может обнаруживать черты разных темпераментов.

Конфликты разного рода пронизывают не только всю историю человечества и историю отдельных народов, но и жизнь каждого конкретного человека. Сложности точной дефиниции конфликта связаны не только с различиями дисциплинарных подходов, но и с чрезвычайно широким разнообразием самих конфликтов. Большинство исследователей сходятся на таких основных характеристиках конфликта:

1) биполярность противостоящих тенденций как носитель противоречия;

2) активность, направленная на преодоление противоречия;

) субъектность (наличие носителей, выразителей конфликта).

В итоге, конфликт выступает как биполярное явление - противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами).

О. Крегер и Дж. Тьюсон считают, что различные предпочтения характеров людей лежат в основе их взаимодействия и без их учета невозможно разрешить ни одного конфликта. Ни один конфликт не проходит без проявления к происходящему и его участникам личностного отношения всех людей, задействованных в нем. Проблема влияния типов темпераментов на возникновение конфликтов и их разрешение состоит в том, что люди с противоположными предпочтениями своих типов характеров могут оказаться в ситуации совместного решения одной задачи, и их совместное взаимодействие может оказаться под угрозой. Поведение личности в конфликтном общении - это многогранное явление и нельзя судить однозначно о нем. Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от ситуации или от того является ли она устойчивой характеристикой личности, та или иная стратегия как правило оказывает большое влияние на поведение человека в конфликтной ситуации.

Исследование сотрудников библиотеки академии ПВО показало, что в данном коллективе преобладает флегматический тип темперамента - 40%, меланхоликов - 30%, холериков - 17%, сангвиников - 13%. При взаимодействия с окружающими людьми умеренная конфликтность присуще 63% испытуемых, а избегание конфликтов свойственно 37% испытуемых. Уровень самооценки конфликтности показал, что испытуемые в 66,5 % случае склонны к избеганию конфликтов, а 33,5% - склонны к конфликту. Исследование предрасположенности личности к конфликтному поведению показало, что испытуемыми используются все стратегии конфликтного поведения. Но в большей степени выбирают стратегию избегания - 46%.

Проведенная нами корреляция между эмоциональной устойчивостью и склонностью к конфликтному поведению (φкр = 0,47) и между особенностями типов темперамента и склонностью к конфликтному поведению (φкр = 0,9), подтверждает выдвинутую нами гипотезу.

**Практические рекомендации:**

1) включать анализ доминирующих темпераментальных особенностей личности в практику профотбора и профессиональной деятельность;

) рекомендуется использовать в качестве эффективного метода опросник ЕР1 (Методика Г. Айзенка), методику «диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса» и методику самооценки конфликтности для изучения темпераментальных особенностей личности и предрасположенности к конфликтному поведению;

) использование таких качеств личности в общение как, доброта, доброжелательность, любовь к людям, открытость, искренность, доверие, уверенность, демократичность, выдержку, терпимость, эмоциональную устойчивость, тонкость восприятия, диалогичность и т.п. для выбора пути сотрудничества и кооперации как оптимального для совместного личностного роста и развития.

**Список литературы**

1. Ананьев Б.Г. Психология и проблемы человекознания. М., 1996.

. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. М., 1968.

. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 2004.

. Асмолов А.Г. Психология личности. М., 2002.

. Батаршев А.В. Темперамент и характер. М., 2001.

. Бодалев А.А. Личность и общение. М., 1995.

7. Большой энциклопедический словарь / Под ред. Б.Г.Мещярекова, В.П.Зинченко. СПб., 2003.

8. Грановская P.M. Конфликт и творчество в зеркале психологии. М., 2002.

. Гришина Н.В. Если возникает конфликт. Л., 1983.

10. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2005.

. Дмитриев А. В. Социальный конфликт. М., 2002.

. Дмитриев А. В. Конфликтология. М., 2003.

. Душков Б.А. Психология типов личности. Екатеринбург., 2001.

14. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2001.

. Ершов А. А. Личность и коллектив: Межличностные конфликты в коллективе и их разрешение. Л., 1976.

16. Истратова О.Н. Психодиагностика: коллекция лучших тестов. Ростов н/Д., 2006.

. Конфликтология: Хрестоматия / Составитель: Н.И. Леонов. М., 2002.

18. Куницына В.Н. Межличностное общение. М., 2001.

. Курбатов В.И. Конфликтология. Ростов н/Д., 2005.

20. Латынов В.В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение

конфликтующих сторон. Т.1., М., 1993.

21. Левин К. Типы конфликтов. Психология личности. М., 1982.

. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. СПб., 2005.

. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1972.

. Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1997.

. Маклаков А.Г. Общая психология. СПб., 2004.

. Мерлин В.С. Психология индивидуальности. М., 1996.

27. Мерлин В.С. Очерк теории темперамента. М., 1964.

. Морозов А.В. Социальная конфликтология. М., 2002.

. Мясищев В.Н. Психология отношений. М., 1995.

30.Небылицин В.Д. Психофизиологические исследования индивидуальности. М., 1976.

. Овчинников Б.В. Ваш психологический тип. СПб., 1994.

. Павлов И.П. Полное собрание сочинений. Т. 3., М., 1951.

33. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Самара, 2004.

34. Робер М.А., Тильман Ф. Психология индивида и группы. М., 1988

35. Рогов Е.И. Психология общения. М., 2004.

. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб., 2003.

З7. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. СПб., 2003.

38. Русалов В.М. Биологические основы индивидуально-психологических различий. М., 1979.

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

40. Теплов Б.М. Психология и психофизиология индивидуальных различий. М., 2004.

. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. М., 2003.

. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб., 2000.

**Приложение 1**

**ТЕСТ-ОПРОСНИК Г. АЙЗЕНКА EPi АДАПТИРОВАН А. Г. ШМЕЛЕВЫМ**

Прочитайте внимательно утверждения, если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак «+» (да), если нет - знак «-» (нет).

.Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы отвлечься, испытать сильное ощущение?

.Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, одобрить, выразить сочувствие?

.Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?

.Очень ли трудно Вам отказываться от своих намерений?

.Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?

.Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?

.Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?

.Быстро ли Вы обычно действуете и говорите и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?

.Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?

.Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?

.Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?

.Бывает ли, что разозлившись, Вы выходите из себя?

.Часто ли Вы действуете необдуманно, под влиянием момента?

.Часто ли Вас беспокоит мысль о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?

.Предпочитаете ли Вы чтение книг встрече с людьми?

.Верно ли, что Вас легко задеть?

.Любите ли Вы часто бывать в компании?

.Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которыми Вам не хотелось бы делиться с другими людьми?

.Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все «горит» в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?

.Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?

.Много ли Вы мечтаете?

.Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?

.Часто ли Вас терзает чувство вины?

.Все ли Ваши привычки хороши и желательны?

.Способны ли Вы дать волю своим чувствам и вовсю повеселиться в шумной компании?

.Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают напряжены до предела?

.Считают ли Вас человеком живым и веселым?

.После того как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думаете, что могли бы сделать лучше?

.Верно ли, что Вы обычно молчаливы и сдержанны, когда находитесь среди людей?

.Бывает ли, что Вы передаете слухи?

.Бывает ли, что Вам не спится от того, что разные мысли приходят Вам в голову?

.Верно ли, что Вам часто приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?

.Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?

.Нравится ли Вам работа, которая требует пристального внимания?

.Бывают ли у Вас приступы дрожи?

.Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых людях только хорошее даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?

.Верно ли, что Вам неприятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?

.Верно ли, что Вы раздражительны?

.Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действия?

.Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и «ужасах», которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?

.Верно ли, что Вы неторопливы в движениях?

.Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?

.Часто ли Вам снятся кошмары?

.Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?

.Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?

.Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?

.Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?

.Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?

.Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или работы?

.Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?

.Трудно ли получать настоящее удовольствие от мероприятий, в которых много участников?

.Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?

.Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?

.Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?

.Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?

.Любите ли Вы подшучивать над другими?

.Страдаете ли Вы бессонницей?

**Приложение 2**

**ТЕМПЕРАМЕНТАЛЬНЫЙ ОПРОСНИК PTS**

Просим Вас определить свое отношение к высказываниям по порядку, не заглядывая в свои предыдущие ответы. Старайтесь оценивать себя искренне, описывайте себя таким (такой), каким (какой) Вы были на протяжении последнего года (нескольких лет), а не таким (такой), каким (какой) Вы хотели бы быть. Вам будет легче дать ответ, если Вы будете сравнивать себя со знакомыми Вам людьми того же пола и приблизительно того же возраста.

На каждое утверждение можно дать один из четырех ответов.

1 - Решительно не согласен

- Скорее не согласен

- Скорее согласен

4 - Полностью согласен

**PTS (вопросы)**

1. Если меня кто-нибудь обижает, я стараюсь ответить тем же.

. Я отказываюсь от задуманного, если внезапно выясняется, что эго сопряжено с опасностью

. Я быстро настраиваюсь на неожиданный визит.

. Если по ходу реализации плана возникают опасности, для меня это вполне достаточная причина, чтобы от него отказаться.

. Мне трудно отказаться от чего-то, что доставляет мне удовольствие, даже если окружающие меня об этом просят.

. Внезапная угроза не лишает меня мужества.

. Я с трудом привыкаю к новой среде.

. Я не люблю работать под громкую музыку.

. Даже в незнакомом месте я быстро начинаю себя чувствовать как дома.

. Должно пройти много времени, прежде чем я привыкну к новым знакомым.

. При чтении я избегаю шума.

. Я легко привыкаю к новому месту.

. Я охотно работаю, когда вокруг большое движение.

. Я легко перехожу от одной работы к другой.

. Я охотно принимаю вызов, таящийся в рискованном начинании.

. Я могу выполнять поочередно, один за другим, совершенно разные виды работы.

. Иногда мне трудно оторваться от разговора, хотя, в принципе, я собирался заняться чем-то совершенно другим.

. Я опасаюсь сколько-нибудь значительного риска.

. Я в состоянии попеременно выполнять совершенно разные действия.

. Я неохотно включаюсь в рискованные игры.

. Быстрый переход от одного действия к другому не представляет для меня трудности.

. Если возникает необходимость заняться делом, то я легко отрываюсь от разговора.

. Мне нелегко дается смена настроений.

. Когда у меня плохое настроение, то даже то, чему я обычно радуюсь, не в состоянии его рассеять.

. Даже перед лицом опасности я сохраняю спокойствие.

. Я делаю перерыв раньше, чем планировал, потому что слишком поглощен мыслями о том, что собираюсь делать во время перерыва.

. Шум во время работы выводит меня из себя.

. Я сохраняю спокойствие в автомашине, даже если возникает опасность.

. Я отношусь к той породе людей, которые без труда меняют свое настроение.

. Иной раз я лишь с трудом сдерживаюсь, дожидаясь своей очереди выступить.

. Для перехода от печали к радости мне необходимо много времени.

32. Я бы замучился, если бы мне пришлось одновременно разговаривать по двум телефонам.

33.Когда вокруг меня все время что-то происходит, моя производительность снижается.

. Мне нравятся ситуации, в которых я могу одновременно заниматься

разными вещами.

З5. Моя производительность падает, если вокруг много отвлекающих меня от

работы факторов.

. Я с трудом даю своему собеседнику кончить фразу.

. Если я считаю это необходимым, то легко сдерживаю желание сразу же высказать свое мнение.

. На заданный мне вопрос я, как правило, отвечаю мгновенно, хотя иной раз разумнее было бы подождать.

. Я быстро справляюсь с изменениями хода моей работы.

. Мне все равно, что кому-то мешает мое хобби (увлечение)

. Яне в состоянии работать, если вокруг меня все время что-то происходит.

. Я с легкостью приспосабливаюсь к внезапным изменениям моих планов работы (распорядок дня).

. Меня выводит из себя то, что встреча с моим начальником откладывается.

. Я быстро привыкаю к новому месту

. Яне устаю даже от длительной и тяжелой работы

. Когда это требуется, я без труда сдерживаюсь, прежде чем поделиться с другими переданной мне по секрету информацией

. Меня не изматывает даже очень напряженная работа.

. На работе окружающие по одному моему виду, как правило, угадывают, радуюсь ли я, нервничаю или в плохом настроении.

. Я быстро устаю, когда приходится работать дольше обычного.

. Я люблю разговаривать одновременно с несколькими людьми.

. Чувство раздражения не мешает мне реализовать мои планы.

. Даже читая газету, я не теряю нить разговора.

. Когда так и хочется сказать что-то злое, я все же могу сдержаться.

. Даже когда я стараюсь это скрыть, по мне сразу видно, что я разочарован.

. Мое лицо П <открытая книга», которую каждый может читать.

. Меня настолько выводят из себя неприятные известия, что я уже не способен сосредоточиться на своих делах.

. Объясняя что-то, я легко раздражаюсь.

. Когда следует, я без труда могу сдержаться от проявления своих чувств.

. Неожиданные перемены в моем распорядке дня выводят меня из себя.

. Когда я поручаю кому-то работу, то с трудом дожидаюсь момента ее завершения.

. Волнующие переживания мешают мне осуществить мои намерения.

. Когда я нервничаю, это сразу видно.

63.Когда представляется возможность бросить взгляд на чужие вещи или записи, я с трудом сдерживаю любопытство.

**Приложение 3**

**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КОНФЛИКТНОСТИ**

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа.

. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

а) избегаю вмешиваться в ссору;

б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;

в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

. На собрании вы критикуёте руководство за допущенные ошибки?

а) всегда критикую за ошибки;

б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;

в) нет.

. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

а) если другие меня поддержат, то да;

б) разумеется, я предложу свой план;

в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) я спорю со всеми и по любому поводу.

. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

б) возмущаюсь, но про себя;

в) открыто высказываю свое негодование.

. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней прикупке. Что вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить, себенастроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;

б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню… Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу - повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумёется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 |  Вопросы |
| ответ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| а | 4 | 0 | 2 | 4 | 2 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| б | 2 | 2 | 0 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| в  | 0 | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 |

**Приложение 4**

**САМООЦЕНКА КОНФЛИКТНОСТИ**

Вашему вниманию предлагается тёст, позволяющий оценить степень вашей собственной конфликтности.

Тест содержит шкалу, которая будет использована вами для самооценки по 10 парам утверждений. Выполнение его сводится к следующему. Вы оцениваете каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке. Оценка производится по 7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда - 1 балл указываетна то, что это свойство не проявляется вовсе.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  1. Рветесь в спор |  7 6 5 4 3 2 1 |  1. Уклоняетесь от спора |
|  2. Свои выводы сопровождаете тоном, нетерпящим возражений |  7 6 5 4 3 2 1 |  2. Свой выводы сопровождаете извиняющимся тоном |
|  3. Считаете, что добьетёсь своёго, если будете рьяно возражать |  7 6 5 4 3 2 1 |  3. Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего |
|  4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов |  7 6 5 4 3 2 1 |  4. Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов |
|  5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента |  7 6 5 4 3 2 1 |  5.Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента |
|  6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку |  7 6 5 4 3 2 1 |  6. В напряженной обстановке чувствуете себя неловко |
|  7*.* Считаете, что в споре надо проявлять свой характер |  7 6 5 4 3 2 1 |  7. Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции |
|  8. Не уступаете в спорах  |  7 6 5 4 3 2 1 |  8. Уступаете, в спорах |
|  9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта |  7 6 5 4 3 2 1 |  9. Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта  |
|  10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя |  7 6 5 4 3 2 1 |  10.Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины |

**Приложение 5**

**МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ К КОНФЛИКТНОМУ ПОВЕДЕНИЮ К. ТОМАСА**

Выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики Вашего повадения.

. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б.Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ещё возможность настоять на своем.

. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти, поддержку у другого.

. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б.Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.