**Психология конфликта**

Курсовая работа студентки о/з отделения 3 курса факультета психологии Галоян Светланы Валерьевны

Столичный гуманитарный институт

Москва

1999 г.

В обществе всегда возникали и проявлялись различного рода конфликты между людьми: от межличностных и семейных до социально-классовых и межгосударственных. Люди, сталкиваясь с теми или иными коллизиями, возникающими между ними, в конце концов находили методом проб и ошибок необходимые средства и способы устранения последних. Однако при этом не осмысливался сам феномен конфликта, его основа и механизм разрешения. Человеку на протяжении веков было присуще свойство много действовать и слишком мало мыслить. ( М. Хайггедер ).

До поры до времени практика обходилась без специального знания о конфликтах. Впервые предметом научного познания стали конфликты между и государственной властью, и обществом, отдельными социальными группами, что нашло отражение в учениях о демократии. Позже в круг интересов науки попадают социально-классовые конфликты, политические, этно-национальные, а затем межгрупповые и межличностные. Наконец возникает потребность в систематическом анализе всех, существенно значимых для общества конфликтных отношений и их взаимосвязи с отношениями гармонии и согласия. Эта потребность была продиктована самой природой современного общества, способному к нормальному функционированию и развитию, только будучи целенаправленно регулируемым и в основном сознательно управляемым.

Представители ранних школ управления, в том числе сторонники школы человеческих отношений, считали, что конфликт - это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. В наше время теоретики и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Роль конфликтов и их регулирования в современном обществе столь велика, что во второй половине ХХ века выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

Классики теоретической конфликтологии не давали четкого определения понятию «конфликт». Лишь по их общим высказываниям можно представить некоторые подходы к тому, что же такое конфликт.

Одна группа ученых-социологов считает, что конфликт должен включать особую переменную - разногласия (Дерендорф). Согласно мнению других ученых-социологов, конфликт существует в том случае, когда налицо устранимые разногласия или противоречия интересов (Томас, Аксельдорф). Для третьих представителей конфликтологии, конфликт возникает в тех случаях, когда разногласия предполагают противоборствующие типы поведения.

Согласно концепции психологов-бихевиористов конфликт понимается как осознанное противоборство индивидов или групп с противоречивыми интересами с целью осуществления собственного интереса за счет интересов других.

Социально-психологическое научное течение подразумевает под конфликтом аномальное, деформированное состояние чувства, установок и отношений между разными сторонами.

Итак, что же такое конфликт?

КОНФЛИКТ - (от лат. “conflictus”- столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия . в основе любого конфликта лежит ситуация, включающая: 1) либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу; 2) либо противоположные цели или средства их достижений в данных условиях; 3) либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов, и пр.словарь практического психолога.

Конфликт - это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов. основы конфликтологии.

Существуют различные определения конфликта, но в основе всякого конфликта лежит противоречие, т.е., такое положение, при котором нечто одно исключает другое. Мир устроен противоречиво. Об этом устройстве говорят, что оно амбивалентно, двойственно. Конфликт разворачивается в контексте противоречивого мира, являясь, с одной стороны, формой существования противоречия, а с другой стороны - одним из элементов бесконечного ряда противоречий действительности, а с третьей - источник всякого развития, движения.

“Добро” и “зло”, “день” и “ночь”, “молодость” и “старость”, “жизнь” и “смерть”, “хочу” и “надо”, “сила” и “слабость”, “мечта” и “реальность”, “бедность” и “богатство”, “щедрость” и “скупость”, “любовь” и “ненависть”... - когда в этом содержательном ряду присутствует конфликт?

Только тогда, когда противоречие рождается и разворачивается в сфере межличностных отношений, между двумя личностями, между двумя субъектами, носителями внутреннего автономного мира, уникального по своему содержанию и не похожего ни на чей другой внутренний духовный мир.

Там, где нет субъекта, нет и конфликта. Вернее противоречие, возникшее во взаимодействии двух существ, не являющихся личностями, субъектами, не характеризуется как конфликт, не обозначается понятием “конфликт”. Для сферы столкновений животных и природных стихий есть другие категории. Понятие “конфликт” - достояние сферы социальной, психологической, личностной, отношенческой.

Два лица, столкнувшиеся с течением обстоятельств в противоречии, должны быть способны осознать как свое “Я” в данном столкновении, так и “Я” другого субъекта. В случае, когда осознание противоречия между двумя внутренними мирами разных “Я” не происходит, столкновение следует квалифицировать как столкновение с препятствием - и тогда возникает ссора, драка, скандал - препятствие устраняется средствами, которыми владеют партнеры взаимодействия.

Конфликт всегда сопровождается большим психологическим напряжением ( вот почему так не любят конфликты! ), а питает это напряжение то, что называется в психологии личностным смыслом.

Конфликт, как явление действительности, становится конфликтом лично для нас тогда, когда столкнувшиеся в нем противоречия личностно для нас значимы. Хотя, в масштабе общечеловеческом они могут показаться совершенно бессмысленными. К тому же, кого-то они могут волновать больше, кого-то меньше, а для иного могут быть и вовсе безразличными. Личностный смысл - это значение такой меры, от которой зависит наше состояние, самочувствие и ход жизни, так как то, что вызывает противоречие, составляет часть личностного нашего содержания. “Личностный смысл” - то, что данное явление “означает -для- меня”, то что значимо и затрагивает нашу душу.

До тех пор, пока нет столкновения личностных смыслов, нет конфликтов, есть лишь различные мнения по поводу одного и того же предмета. Мы можем любить осень, а кто-то зиму, но это противоречие не породит конфликта, пока не возникает вопрос предоставления отпуска для заслуженного отдыха. Кто-то любит тишину, а кто-то другой любит шумное веселье. И такое противоречие не приведет к конфликту, пока обстоятельства не столкнут наши интересы в одном и том же месте и в одно и то время. Конфликт вокруг истины “22=4” не возникает именно потому, что данная объективная истина никак не касается наших интересов, момента проживания жизни. Но если вдруг сведения об истине повышают либо понижают статус человека в группе, он станет сражаться за истину в том ее виде, в каком она предстает перед ним.

Конфликт - явление сложное, многообразное и далеко не однозначное. Несмотря на усложненность данного социально-психологического феномена, возможно выделить его существенные признаки:

- субъектность носителя противоречия;

- личностный смысл предмета противоречия для каждого из субъектов;

- обстоятельства, выявившие противоречие и столкнувшие интересы субъектов.

Конфликт - это момент в межличностных отношениях двух субъектов, обладающих индивидуальным внутренним миром, когда между этими личностными структурами возникает противоречие, происходит столкновение личностных смыслов.

Поведение человека в конфликте характеризуется большой степенью напряженности, как физической, так и психологической, потому что столкновение требует концентрации сил и направленности всех духовных, психологических ресурсов на выход из положения.

Чем сложнее конфликт, тем больших сил он требует. Если мы не выдерживаем напряжения, то скрываем, нарушаем границы общения и поведения: повышаем голос, кричим, размахиваем руками, используем недозволительные приемы подавления противника. Потом очень сожалеем о случившемся, терзаем себя за потерю контроля над собой, нам стыдно за некрасивое поведение. Если бы в момент такого разочарования конфликта мы бы взглянули в зеркало, то были бы потрясены собственной некрасивостью.

Иногда человек долго не успокаивается, вновь и вновь проживает в мыслях ситуацию, проговаривает еще раз то, что сказал, ищет другие варианты собственной реакции, жует интеллектуальную жвачку. Даже понимая, что следует забыть о незначительном эпизоде, упорно возвращается к происшедшему: ах, если бы все заново, я вел бы себя иначе! Я бы сказал... я бы сделал ... я бы был спокоен, как скала, и достойным, как джентльмен ...

Успокоение придет позже. Но след останется. Порезы души зарубцуются.

Конфликты - константа человеческой жизни, от периода становления личности до смерти человека. Нет жизни без конфликта, если это - жизнь, а не прозябание, не биологическое существование, не болотистый застой. И природа этой закономерности связана с общим законом развития жизни через преодоление противоречий.

**Структура конфликта.**

Анализ конфликта включает рассмотрение его структуры и функций. Не зная того и другого, трудно управлять конфликтными отношениями и вообще осмысленно подходить к этому явлению. В любом конфликте функции зависят от структуры, а последняя, в особенности ее субъекты, могут видоизменяться под влиянием доминирующей функции.

Чем прежде всего характеризуется всякий конфликт? Конечно же конфликтующими сторонами, а также предметом противоборства. Эти два определяющие элемента конфликта не исчерпывают его структуру. Последняя включает конфликтное действие в той или иной форме и направляющее его сознание, средства и методы действия, поле конфликта. Кроме того, ни один конфликт невозможен без сложившейся до его появления конфликтной ситуации.

Субъектами конфликта, в зависимости от его уровня, выступают индивиды, группы, классы, национально-этнические общности, организации, социальные институты и пр.

Для анализа конфликта, его динамики важно различать субъекта, инициирующего конфликтное действие и доминирующего в этом действии. Причем, это не всегда один и тот же субъект. Агент, спровоцировавший конфронтацию, зачастую оказывается не ведущей, не определяющей, а ведомой, определяемой стороной.

Поведение и действия субъектов направляются конфликтным сознанием. Его образует особое состояние сознания, специфика которого заключается в осознании противоборствующими сторонами противоположности своих интересов, ценностей, целей и превращении их в мотивацию активности.

Теперь о предмете конфликта. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет предмет конфликта. В конфликте наряду с реальным предметом конфронтации может фигурировать мнимый, так сказать, квази-предмет. Действительный предмет нередко скрыт до поры до времени.

Как следует из сказанного, понимание предмета конфликта имеет концептуальное значение и связано с общим подходом тех или иных авторов к пониманию механизма социального процесса в целом. Предмет конфликта - это источник. В зависимости от глубины проникновения анализа в суть общественных процессов, исследователем фиксируется определенный уровень основы конфликта. Скажем, Т. Парсонс ограничивается объяснением большинства конфликтов отклоняющимся поведением людей. “Одним из источников изменения, - пишет он, - служит распространение отклоняющегося поведения, равно как и разрастание различного вида конфликтов, причем большинство конфликтов содержит в качестве существенных ингредиентов то, что может быть с полным основанием названо отклоняющимся поведением”. Отсюда, естественно, вывод о конфликте как о временном, патологическом явлении.

Предмет конфликта - это та переменная, которая характеризует любой конфликт. Ее анализ всегда необходим, какими бы ни были конфликтные отношения.

Для лучшего понимания конфликта необходимо обозначить, что существует различного рода конфликтное поведение, которое обобщается в следующие виды:

достижение одним субъектом своих целей за счет другого;

частичная и полная уступка одним субъектом своей позиции другому;

взаимное удовлетворение интересов обоих конфликтных субъектов и достижение какой-то общей цели;

взаимное неудовлетворение интересов противоборствующих сторон и стремление перевести конфликт на новый уровень и новую форму.

Главная линия конфликта или ядро конфликта - это сектор поля, характеризующий тот элемент взаимодействия, который определяет противоположность позиций сторон. Иными словами, это конфликтогенный фактор, прежде всего противопоставляющий оппонентов.

Любой конфликт возникает, протекает и разрешается на фоне конфликтной ситуации - неотъемлемая сторона конфликта, существенный элемент его структуры.

Конфликтная ситуация включает, в первую очередь, острую форму противоречия, образующего основу конфликта; именно такую, при которой обе противоположности или одна из них уже не могут существовать в рамках прежней взаимосвязи, единства.

Наличие конфликтной ситуации свидетельствует о сформировавшихся конфликтогенных факторах, говорит о появлении инициатора конфликта.

Типология конфликтов. (основы конфликтологии).

Классифицируя конфликты, мы тем самым получаем возможность конкретней раскрывать их возможности, отследить индикаторы конфликтности в той или иной сфере общественных отношений и деятельности, специфику динамики конфликтов различных типов, а на этой основе разработать стратегию и тактику распознавания конфликтов, их регулирования и разрешения.

Ю. Запрудский предлагает классификацию конфликтов по многим основаниям:

1) по причинам конфликтов: порожденные объективными и субъективными причинами;

2) по наличию противоречий, лежащих в основе конфликта: антагонистические и неантагонистические;

3) по времени действия конфликта: продолжительные и кратковременные;

4) по наличию последствий для общества: успешные и безуспешные;

Суть конфликта - противоборство субъектов из-за осуществления противоположных интересов, целей, ценностей и т.п.

Субъектами социальных (общественных) конфликтов выступают: личности, группы, классы, этнические общности, социальные организации и институты, политические союзы, государства, международные объединения. Соответственно различаются типы конфликтов: межличностные, внутригрупповые и межгрупповые, межклассовые и внутриклассовые, этнические (или национальные), внутренние конфликты организаций и институтов, конфликты, возникающие между государствами, т. е. международные. Данакин Н. С., Дятченко Л. Я. отмечают различия конфликтов по уровню субъектов: глобальные, межгосударственные, региональные, групповые, семейные, межличностные. Возможен, конечно, и такой вариант, отражающий последовательность сужения диапазона конфликта. Следует только учесть, что семейный конфликт относится к групповому, а глобальный — к международному.

Критерий данного вида типологии конфликтов — уровень субъектов относительно социальной системы. На этой основе строится различие горизонтальных и вертикальных конфликтов. В таком контексте подчеркивается ранг субъектов — их равнозначность или соподчиненность.

Противостоящие субъекты живут и борются в различных подсистемах общественных отношений и деятельности. Отсюда вытекает классификация конфликтов по критерию сфер жизнедеятельности общества: экономические, социальные политические, правовые, идеологические, нравственные, религиозные, научные, управленческие конфликты. Их носителями могут быть любые из вышеперечисленных субъектов. Они объединяются в рамках теории среднего уровня. Экономический конфликт — это конфликт прежде всего по поводу присвоения, распоряжения и использования средств производства, а также организации и управления производством материальных благ и их распределением. Социальный конфликт — по поводу средств жизнеобеспечения, реального доступа к различным благам и ресурсам. Одной из разновидностей социального конфликта является этнический конфликт, связанный с защитой прав и интересов национальных групп. Политический конфликт — обобщающий по отношению к другим общественным конфликтам; он возникает по поводу власти, ее приобретения, защиты и использования в интересах определенных социальных групп или большинства общества. Правовой конфликт формируется в системе правовых отношений и по поводу юридических норм и правосознания. Управленческий конфликт присущ управленческим отношениям, рождается на различных этапах разработки принятия и реализации управленческих решений. Идеологический, религиозный, научный, нравственный и другие конфликты, характеризующие процессы духовной жизни людей, возникают и существуют в сфере духовной деятельности и взаимоотношений по поводу духовных ценностей.

Любой из указанных типов конфликта может быть как горизонтальным, так и вертикальным. Не исключается одновременное сочетание одного и другого типологических признаков.

Критерий основы конфликта - причины и предмета - более конкретен, чем предыдущий; он ориентирует мышление на объяснение внутренней структуры и содержания конфликта, его детерминации, обусловленности. В качестве различных типологических признаков конфликта уже выступают интересы, ценности, нормы позиции, взгляды. Отсюда выделяют соответствующие группы конфликтов: интересов, ценностей и т.п.

В зависимости от характера интересов, ценностей, взглядов противоборство может быть различимо как антагонистическое (антагонизм - спор, борьба, противоречие, характеризующееся непримиримой борьбой враждебных сил, тенденций), враждебное, связанное с насильственными методами и неантагонистическое, происходящее в рамках некоторых общих интересов. Непримиримые основные интересы, разделяющие соперников, порождают антагонистический конфликт. Противоположности интересов при наличие некоторой общей основы существования соперников выливается в конфликт неантагонистический.

Теоретически и практически значимо различие конфликтов по времени протекания. Одни из ни продолжительные, другие кратковременные.

Любые разделительные линии в научном анализе относительны. Различия при определенных условия взаимопереходят, образуя некоторый синтез, тождество.

**Детерминация конфликта.**

Это - фундаментальная проблема, т.к. связана с раскрытием природы конфликта.

Главная форма детерминации - причинная обусловленность конфликта, причем как непосредственная, так и опосредованно действующая. Конфликт порождается также под воздействием комплекса факторов, не имеющих причинного характера. Это пространственный и временной факторы, функциональная взаимосвязь, закономерности взаимодействия системы и ее элементов, взаимоотношение материального и духовного, целевая детерминация и т.п. В совокупности детерминирующих факторов переплетаются необходимость и случайность, динамические и статистические связи, рациональное и иррациональное, практическое и духовное, религиозное и научное - все зависит от того, какой конфликт возникает. Противоречие лежит в основе конфликта. Принимая противоречие за исходное, ошибочно считать его существующим вне и независимо от деятельности сознания людей.

Во-первых, ввиду многообразия конфликтов разнообразны причины и условия их возникновения. Тем не менее существуют общие детерминанты. При анализе конфликта любого вида выявляются объективные и субъективные причины его возникновения. Во-вторых, конфликт - это всегда субъективно-объективное отношение (взаимодействие), происходящее в социальной среде. Поскольку он прежде всего существует в действительности, но также и в представлении субъектов, то причины конфликта соответственно формируются не вне этого взаимодействия, а внутри “его, по-разному осознаваемого и оцениваемого субъектами с позиции своих интересов”. Из определения конфликта как борьбы за реализацию противоположных интересов вытекает вывод об определяющей роли последних в совокупности факторов, детерминирующих конфликты. В-третьих, конфликт - многосложное явление, в нем переплетаются различного рода психологические элементы. Природа конфликтов не исключает влияния на их возникновение биологического фактора. Акцентируя внимание на объективных причинах и условиях, было бы односторонностью недооценивать роли внутрисубъектных, в том числе иррациональных факторов, включая менталитет и даже инстинкты. Все это порождает из вне противоборство субъектов, проходит через их сознание и самосознание и приобретает вид, зависящий от многих обстоятельств, в первую очередь - от уровня культуры человека.

**Возникновение конфликта.(основы конфликтологии)**

Конфликт возникает при наличии конфликтной ситуации, вне связи с которой нельзя понять данный процесс.

Конфликтная ситуация - первоначальный, предконфликтный этап приведения в действие причины конфликта. Показателем, а точнее, выражением конфликтной ситуации является состояние напряженности во взаимоотношениях определенных субъектов. Напряженность есть особое состояние сознания и взаимодействия субъектов, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности. Напряженность представляет собой обобщающий признак конфликтной ситуации. Напряженность свидетельствует об определенном уровне сознания субъектами назревшего противоречия или противоречий и потребности их разрешения, понимания несоответствия сложившегося положения их интересам. Словом, напряженность - это состояние, когда конфликт, как говорится, стучится в дверь.

Начало конфликтного действия предполагает наличие комплекса его мотивов. Мотив - не причина, а обозначение намерений субъектов, что представляется им адекватным обоснованием действий. Мотивы формируются на основе оценивания конфликтной ситуации как побуждающей к активности, а также поведения противника, противоречащего интересам одной из сторон, и собственных действий.

Провозглашаемые мотивы конфликтного действия не всегда являются реальными, что даже не осознается в ряде случаев конфликтующими сторонами. И не случайно: в мотивах сочетаются и сознательное и подсознательное начала.

Реализация конфликтной ситуации, переход ее в явный конфликт всегда начинается с какого-либо толчка: внутреннего, исходящего от одного из субъектов противоречия, или внешнего. Первоначальный акт, провоцирующий конфликт, называется инцидентом. Это - действие одной из сторон, вызывающее ответную реакцию другой стороны.

“Конфликт, - пишут Е. Ксенчук и М. Криянова, - образуют конфликтная ситуация плюс инцидент”.

Инцидент - это тело конфликта, его материализация, его образ, представленный для зрителя, его норма, помогающая субъекту ясно осознавать выявившееся противоречие. Степень его напряженности быстро растет, вынуждая субъектов искать выходы из противоречия.

Инцидент следует назвать пусковой причиной. Но не всякий инцидент выступает в этом качестве, а лишь тот, который внутренне связан с конфликтным взаимодействием. Если же инцидент является внешним по отношению к конфликтному противоречию, то его следует рассматривать в качестве повода. Провокационный акт со стороны желающего поскорее разжечь костер конфликта будет не причиной, а поводом.

Тем не менее, самым глубоким стимулом перерастания конфликтной ситуации в реальный конфликт выступает противоположность интересов. Если исходным пунктом противоборства служит во многих случаях противоречивость ценностей и позиций, то формирование конфликта, так или иначе, ставит проблему трансформации ценностей в трансформацию интересов (Аптер).

Незамеченная конфликтная ситуация не столь опасна, как незамеченный инцидент, так как первое все равно приведет к осознанию существующих противоречий, если они не будут сняты изменением обстоятельств, второе загонит противоречие внутрь, и рост напряженности станет протекать вне сознания, и повторный инцидент сразу взорвет отношения, приняв вдруг для субъектов форму бурного прорыва плотины. Вот когда начинают вспоминать про прецедент, случай, имевший ранее место (лат. «идущий впереди»).

Чтобы фиксировать происходящее как инцидент и не пропустить прецедента, надо уметь различать форму протекания данной стадии конфликта.

**Мера психологического напряжения субъекта.**

НЕДОВОЛЬСТВО — ощущение неудовлетворенности и высказывание неудовлетворенности чем-то либо кем-то, проявляется гримасой, интонацией, пластикой, иногда — лексически. С одной стороны, недовольство еще не конфликт, потому что субъект плохо осознает причину такого состояния, объект нереализуемого интереса располагается пока на периферии сознания, но не в центре сознания. С другой стороны, недовольство — уже конфликт, потому что обстоятельства ведут к столкновению интересов, хотя не успели явственно обрисовать противоречие интересов.

Некий человек просит заменить его на рабочем месте, во время посещения стоматолога. Коллега соглашается выполнить просьбу, бурча тихо: «На мне всегда ездят». Кажется, здесь нет конфликта. Но кажется, что здесь и нет отсутствия оного.

Недовольство — это легкое покрывало, свидетельствующее, что между субъектами, пока как призрак еле уловимый, летает противоречие. Необнаруженное, и следовательно, неразрешенное, оно, сгущаясь, обретает более четкие очертания превращается в разногласие.

Разногласие — несходство во мнениях и взглядах, имеющих для субъектов личностный смысл, потому они не могут поступиться своими мнениями и взглядами.

Следующая ступень развития напряженности инцидента — противодействие, т. е. действие, препятствующее другому действию.

Между недовольством и разногласием может лежать длительный временной период. Между разногласием и противодействием этот период краток: ведь осмысление противоречия произошло, и каждый субъект знает, чего хочет, его желание достичь необходимого стремительно растет. Поэтому если субъекты здесь и сейчас не одумаются и не включат активное воображение, рисующее картину будущих взаимоотношений, не направят усилия на поиск способа разрешения возникшего противоречия, то не заметят сами, как окажутся на уровне противостояния, где накал напряжения чрезмерно высок.

Парадигма противостояния — «Не буду!» Такую позицию занимает каждый субъект. (Вариант ее — «Всё равно буду!»). Интересы субъекта заслонили весь мир, ситуацию, в которой они с другим субъектом оказались, отношения, дело, обстоятельства и, главное, будущее. Всё концентрируется на конкретном интересе. Выйти из противостояния сложно, ибо субъекты конфликта загоняют себя в жесткую позицию.

Наивысочайшей степени напряженности конфликт достигает при противоборстве, борьбе против кого-либо или чего-либо, что, по мнению, субъекта, мешает достижению цели, реализации интересов. Так как таким препятствием чаще всего в момент высокого психологического напряжения видится именно другой человек, то все силы направляются на уничтожение данного человека. Способы уничтожения или подавления с трудом контролируются, поэтому не исключается и применение физической силы, наряду с унижением, оскорблением, ущемлением противника конфликта.

Если на первой ступени (недовольство) добрые отношения и связи не порваны и еще нет конфликта, но в то же время он уже присутствует, то на последней ступени (противоборство) оборваны уже все связи и конфликта по сути дела уже нет, но он все же еще присутствует.

То, как будет разрешен конфликт, и как будут складываться дальнейшие отношения между субъектами конфликта, зависит от того, какой характер разрешения мы предпочтем. Это — третья стадия конфликта.

Если путь разрешения будет конструктивным, т. е. плодотворным, то конфликт разрешится и отношения между субъектами конфликта перейдут на новый уровень развития. За счет чего это происходит? Каждый субъект конфликта должен сопоставить свои интересы с интересами другой стороны. Затем им необходимо признать право каждого субъекта реализовать свои интересы. И, наконец, очень важно уметь прогнозировать будущие отношения с Другим при выборе того или иного варианта разрешения конфликта.

Но путь разрешения конфликта может быть и деструктивным, разрушающим нормальную структуру чего-либо. Тогда каждая сторона будет упорно отстаивать свои интересы, не желая видеть интересы Другого, не желая прогнозировать будущие отношения с этим Другим. В этом случае конфликт не будет разрешен никогда и взаимоотношения войдут в тупик, а, возможно, даже будут прерваны. Третий этап в развитии конфликта является ключевым, центральным. Он решает исход всего дела. Именно поэтому, когда говорят о конфликте, имеют в виду этот момент как определяющий все дальнейшее развитие отношений. Представим конфликт как процесс, изобразив все его стадии схематически. Тогда перед нами предстает следующая схема:

конфликтная ⇒ инцидент ⇒ разрешение ⇒ деструктивное

ситуация конфликта ⇒ конструктивное

Конструктивное разрешение имеет благоприятный исход, потому что оба субъекта выходят на новый уровень отношений, более высокий в силу того, что они научились учитывать интересы другого, этот другой начинает входить в структуру их личности как некая значимость, ценность.

Деструктивное разрешение чревато неблагоприятным исходом для обоих субъектов: их отношения достигают кризисного состояния, а личностная структура «выбрасывает» из системы ценностей жизни другого как автономную личность, заслуживающую уважения и признания.

В конфликте главное - умение увидеть другого.

Когда мы говорим, что человек на земле, в отличие от всех представителей животного мира, обладает характеристикой «homo sapiens» — «человека разумного», а еще «homo moralis» — «человека морального», а еще «homo faber» — «человека делающего» , «человека творческого», то ведь мы утверждаем такие роли человека в качестве потенциальных ролей. Родившемуся человеку надо приобрести данные характеристики, которые позволяет социально-биологическая природа человека. К тому же, и мера этих сущностных характеристик различна. Приходится констатировать, что отнюдь не все из нас достигают достаточной степени развития способности быть «разумным», «моральным», «творческим».

А именно данных качеств требует конфликт от человека, чтобы развитие и разрешение конфликта совершалось красиво, достойно и плодотворно. Только «разумный» может предвидеть; только «моральный» может ориентироваться на интересы Другого; и лишь «творческий» созидает выход из создавшихся обстоятельств, поставивших людей на полюсные точки противоречия.

**Причины возникновение конфликтов.**

Анализ процесса возникновения конфликта включает изучение развития того противоречия или противоречий, которые лежат в его основе. Л. Козер отмечает, что конфликт возникает тогда, когда исчерпывается возможность решения противоречия. Добавим: обострившегося противоречия.

Анализ большого числа конфликтов показал, что конфликтующие, как правило, не могут сформулировать истинные причины конфликта, “зацикливаясь” на наиболее возмущающих их моментах, лежащих на поверхности и являющихся следствием более глубоких причин.

**Конфликтогены.**

Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены. Слово это означает “способствующие конфликту”.

Конфликтогены мы называем слова, действия ( или бездействие ), могущие привести к конфликту.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Есть даже такой афоризм: “Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами”. На самом деле этим грешат все, а не только представительницы прекрасного пола. Эта особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других, и потому не так строго следим за своими словами и действиями.

Психологическая защита личности происходит бессознательно как система стабилизации личности для предохранения сферы сознания индивида от отрицательных психологических воздействий. В результате конфликта данная система срабатывает непроизвольно, помимо воли и желания человека. Необходимость в такой защите возникает при появлении мыслей и чувств, представляющих угрозу самоуважению, сформировавшемуся «я - образу» индивида, системе ценностных ориентаций, снижающих самооценку индивида.

В некоторых случаях восприятие ситуации индивидом может быть далеким от реального положения дел, но реакция человека на ситуацию будет формироваться исходя из его восприятия, из того, что ему кажется и это обстоятельство существенно затрудняет решение конфликта. Возникшие в результате конфликта отрицательные эмоции достаточно быстро могут быть перенесены с проблемы на личность оппонента, что дополнит конфликт личностным противодействием. Чем больше усиливается конфликт, тем непригляднее выглядит образ оппонента, что дополнительно усложняет его решение. Появляется порочный круг, который крайне сложно разорвать. Целесообразно это сделать на начальной стадии развертывания события, пока ситуация не вышла из-под контроля.

**Закономерность: эскалация конфликтов.**

Гораздо большая опасность проистекает из игнорирования очень важной закономерности - эскалации конфликтогенов. Состоит она в следующем:

На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив обидой на обиду. Трудно удержаться от соблазна проучить обидчика. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает. Пытаясь оправдаться, действуем по принципу “лучшая защита - это нападение”. Вероятно, это объясняется тем, что потребность чувствовать себя в безопасности, комфортно и оберегать свое достоинство относится к числу основных потребностей человека, и потому покушение на нее воспринимается крайне болезненно. Эту закономерность сравнивают с известным принципом механики: сила противодействия равна действующей силе, но противоположно к ней направлена. У людей противодействие обычно сильнее действия (а не равно ему), есть еще одно принципиальное отличие в том, что принцип механики действует независимо от нашей воли, а эскалацию конфликтогенов мы все же можем остановить усилием воли.

Схема №1.

Первый более сильный еще более сильный

конфлик- ⇒ ответный ⇒ ответный ⇒⇒ КОНФЛИКТ

тоген конфликтоген конфликтоген

Это одна из схем, по которой рождаются конфликты. Данная схема помогает понять, почему 80% конфликтов возникает самопроизвольно, без всякого желания всех, ставших участниками конфликта.

Первый конфликтоген часто появляется ситуативно, помимо воли людей, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов... и вот уже конфликт налицо. Для предотвращения конфликтов надо как-то прервать цепочку конфликтогенов.

Типы конфликтогенов.

Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

стремление к превосходству;

проявление агрессивности;

проявление эгоизма.

Общим для всех этих типов является то, что конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или достижение каких-то целей (психологических или прагматических).

Рассмотрим наиболее распространенные конфликтогены каждого из типов.

Стремление к превосходству.

снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как можно этого не знать?», «Вам ведь русским языком сказано»...

хвастовство, вызывает раздражение, желание «поставить на месть» хвастуна.

категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. (Безапелляционные фразы: «Все мужчины - подлецы», «Все женщины - обманщицы», «Все воруют» и «... и закончим этим разговор»). Именно категоричность вердикта рождает протест.

навязывание своих советов. Есть правило: давай советы лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства. Намерения, зачастую, бывают самыми благими, а результат - совсем не тот, на который рассчитывали.

перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым, показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.

утаивание информации. Информация - это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги. Информация может утаиваться по разным причинам, но природа не терпит пустоты, и возникший вакуум заполняет домыслами, слухами, сплетнями, которые бывают еще худшего свойства.

нарушение этики, намеренные или непреднамеренные. (воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора; доставил неудобство, но не извинился и т.п.)

подшучивание.

обман или попытка обмана есть средство добиться цели нечестным путем и является сильнейшим конфликтогеном.

напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.

и другие.

Проявление агрессивности.

В латинском языке слово «aggressio» означает «нападение». Агрессия может проявляться как черта характера и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

Людей агрессивных от природы - меньшинство. У подавляющего большинства природная агрессивность в норме, а проявляется лишь ситуативная агрессивность.

человек с повышенной агрессивностью конфликтоген, является «ходячим конфликтогеном», поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих. Другими словами, он разрешает свои внутренние проблемы за счет окружающих.

человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, нежели он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или с бесхарактерностью, ибо обозначает отказ от борьбы.

Ситуативная агрессивность.

Возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.

В психологии это состояние называется фрустрация. Оно возникает в следствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Защитные реакции при фрустрации проявляются в агрессивности. Фрустрация нередко становится причиной неврозов.

Проявление эгоизма.

Корнем слова «эгоизм» является латинское «ego», обозначающее «Я». Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.

Эгоизм - это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладание своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей. Проявление эгоизма заключается в отношении к другому человеку как объекту и средству достижения своекорыстных целей.

Антиподом эгоизма является альтруизм. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей.

Ф.М. Достоевский: «Эгоизм ущемляет великодушие».

Как избежать конфликтогенов.

- Первое — это постоянно помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту. Высока плата за слово, которое, как известно, «не воробей, вылетит — не поймаешь».

- Второе — проявлять эмпатию к собеседнику.

Это общие положения, справедливые для любых конфликтогенов. Ниже мы дадим дополнительные рекомендации каждому их типу.

Как избавиться от стремления к превосходству.

Известный китайский мыслитель Лао-цзы учил: «Реки и ручьи отдают свою воду морям потому, что те ниже их. Так и человек, желая возвыситься, должен держать себя ниже других».

Следовательно, всевозможные проявления превосходства — это тупиковый путь, ведущий в противоположную сторону от цели — возвыситься над другим. Ибо человек -источник конфликтогенов — вызывает отрицательную реакцию окружающих, ценящих спокойную обстановку.

Как сдержать агрессию.

Агрессивность требует выхода. Однако, выплеснувшись в виде конфликтогена, возвращается бумерангом конфликта. Великий Лев Толстой точно подметил: « То, что начато в гневе, кончается в стыде».

Однако не «выпускать пар» агрессивности небезвредно для здоровья: гипертония, язва желудка и двенадцатиперстной кишки — вот болезни сдержанных эмоций.

Мудрость гласит: «Язва желудка - не от того, что едим мы, а от того что ест нас».

Есть три способа снять агрессивность — пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы «поплакаться» кому-то, пожаловаться, выговориться. Терапевтический эффект этого огромен. Слезы же снимают внутреннее напряжение, так как с ними выводятся, ферменты— спутники, стресса. Дать облегчение — это одна из важнейших функций слез.

Активные способы.

Все они строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин — спутник напряженности — «сгорает» во время физической работы. Лучше всего той, что, связана с разрушением целого, рассечением его на части: копка земли, работа топором и пилой, косьба.

Из спортивных занятий быстрее всего снимают агрессивность те виды, которые включают удары: бокс, теннис (большой и настольный), футбол, волейбол, бадминтон.

Даже наблюдение за соревнованиями даст выход агрессии. Болельщики испытывают те же эмоции, что и играющие: их мышцы непроизвольно сокращаются, как будто они сами борются на площадке. Эти эмоции и физическая нагрузка «сжигают» излишки адреналина.

Не менее полезны так называемые циклические упражнения, связанные с повторением огромного количества раз элементарных движений: неторопливый бег, быстрая ходьба, плавание, велосипед. Каково бы ни было раздражение перед началом бега, уже на 2-3 километре всегда наступает облегчение, приходит простая мысль: «Жизнь прекрасна! Все остальное — мелочи».

Увлечения типа «кто кого победит» (охота, рыбалка), чтение и просмотр детективов, фильмов ужасов также неплохо снимают агрессивность.

Большинство из приведенных рекомендаций все же легче реализовать мужчинам, они им более интересны. Женщинам можно рекомендовать дополнительно аэробику или просто потанцевать. А если уж совсем невмоготу — грохните об пол тарелку, чашку — из тех, что не жалко. Сразу почувствуете большое облегчение. (Любопытно, что на Западе можно купить крайне дешевую посуду, специально предназначенную для битья.)

Отсутствие возможности избавиться от заряда агрессивности не только вредно, но и мешает полноценно жить, работать. Чтобы снять раздражение на работе, японцы используют следующий необычный способ. В специальной комнате помещаются манекены, изображающие руководителей — от директора до бригадиров. Всякий работник может отдубасить любого представителя администрации, для этого имеется набор палок, плеток. Такая психологическая разгрузка улучшает атмосферу в коллективе, повышает производительность и качество труда.

Логический способ погасить агрессивность приемлем преимущественно для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Такому человеку главное — докопаться до сути явления. Уже сама эта аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии. Кроме того, человек занимается привычным (и достаточно любимым) делом — работой мысли, в результате эмоции притупляются.

Преодоление эгоизма.

Любовь к себе — в разумных пределах — присуща любому нормальному человеку. Каждый должен заботиться о себе, чтобы не стать обузой для других. Например, заботиться о своем здоровье, будущем, благосостоянии и т. п. Еще Аристотель отметил: «Эгоизм заключается не в любви самого себя, а в большей, чем должно, степени этой любви».

У эгоиста любовь к себе гипертрофированна, достижение целей осуществляется за счет других людей. Если эгоист проанализирует свои поступки и окружение, то увидит, что он в вакууме, у него нет друзей, что ему дается все намного труднее, чем остальным, и в итоге он в проигрыше.

В заключение отметим, что самая почетная победа — та, которую одерживают над эгоизмом.

Типология конфликтных личностей.

Немало конфликтов возникает из-за сложности характера некоторых людей.

Из числа конфликтных личностей можно выделить 6 характерных типов. Каждый из них мы обозначим одним (для краткости) словом.

"Демонстративные":

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

"Ригидные":

Слово «ригидный» означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих.

Раз и навсегда сложившееся мнение ригидной личности неминуемо приходит в противоречие с изменяющимися условиями и вызывает конфликт с окружающими. «Если факты нас не устраивают — тем хуже для фактов».

"Неуправляемые":

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение — агрессивное, вызывающее.

"Сверхточные":

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких большинство), подвергают резкой критике.

Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

"Рационалисты":

Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей.

«Безвольные»:

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха.

Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его «устами глаголет истина».

Этот тип (как и предыдущий) является «ситуативным», т.е. проявляется только при создании определенной ситуации. В данном случае — это наличие отрицательного влияния на безвольного человека. Представители всех остальных типов идут на конфликт сами.

«Пестрое платье» конфликта.

Конфликт, как любое жизненное явление, проанализированное и изученное, обладает рядом существенных признаков.

Овладеть конфликтом - прежде всего, обнаружить его сущностные черты, понять его содержание.

Прежде всего, конфликты могут различаться по содержанию, то есть по предмету его столкновения. Если условно обозначить субъект конфликта буквами «S1» и «S2», а предмет их интереса - объект столкновения - «О», то формулой содержания конфликта станет «S1→ О ← S2», а дополнением к ней предметное обозначение объекта столкновения. С этой точки зрения, конфликты по их содержанию могут быть охарактеризованы как бытовые, административные, профессиональные, идеологические, психологические, амбиционные, этические.

Если конфликт между субъектами не имеет предмета столкновения, то он, разумеется, является пустым. В подобном «пустом конфликте» нет содержательного компонента. Основа его — неблагоприятное психологическое состояние субъекта. Принцип действия таких конфликтов — «Я против, потому что мне сейчас плохо!»

Схематически эту группу конфликтов можно выразить так:

(S1→ O←S2)

Про «пустые» конфликты говорят, что они яйца выеденного не стоят, и это очень точно сказано, потому что основанием такого рода столкновения является временное особое состояние субъекта, а причина, то есть, объект интереса, отсутствует, столкновение «играется» вокруг пустоты. И как только налаживается психологическое состояние одного из субъектов, налаживаются отношения. Здесь не надо разрешать конфликт, ибо его нет. Но здесь очень надо быть внимательным к Другому, замечать его самочувствие, уважать неблагоприятное состояние партнера.

Противоречие между характеристиками психологических процессов и свойств психики двух субъектов порождают психологический конфликт: один субъект при взаимодействии с другим субъектом чувствует себя дискомфортно в силу каких-либо особенностей психики этого партнера взаимодействия, будь это особенности темперамента, мышления, воображения, воли, ощущения.

Предметом столкновения в психологическом конфликте является психологическое свойство, неудобное для одного из субъектов: S1→ особенность свойств и психических процессов ←S2.

Последняя разновидность конфликта — конфликт смещенного основания: здесь параллельно присутствуют два предмета интереса двух субъектов, и у каждого — свой, и субъекты в столкновении предъявляют друг другу различные по характеру требования. Схематически данную группу конфликтов можно отобразить так: S2→O1

О2← 2

Таким образом, если мы спросим себя, чем наполнен конфликт или каково содержание конфликта, то нам следует определить объект столкновения или предмет интереса субъектов. Проделав данную духовную работу, мы почувствовали себя значительно легче, мы стали понимать суть происходящего. Более того, обнаружив, что конфликт «пустой» или «смещенного основания», мы отказываемся от поддержания столкновения, приостанавливаем ход события, высвечивая для партнера и для себя самого характер содержания случившегося.

Осмысливая содержание конфликта, мы уже приступаем к его разрешению.

Межличностный конфликт — столкновение интересов двух автономных личностей, заявивших о праве на предмет столкновения. Это самый распространенный вид, когда два человека ведут конфликт и ответственны за его исход.

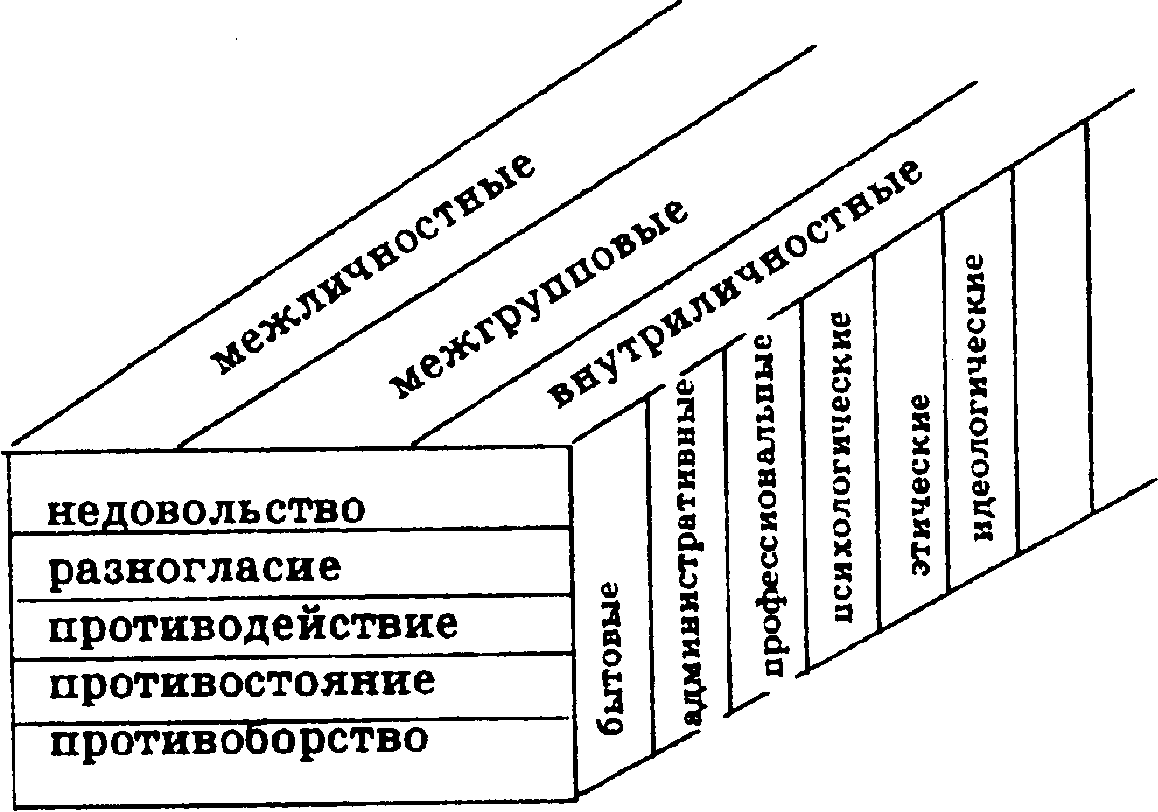
Межгрупповой конфликт — столкновение интересов двух групп как совокупных субъектов: S группа1→ О ←S группа2. Это могут быть два класса, вступившие в отстаивание своих групповых интересов. Носителями и выразителями интереса группы становятся отдельные лица как представители группы, они выражают волю группы как таковой.

Внутриличностный конфликт — это конфликт, в котором противоречие возникает между двумя внутренними мотивами одного человека. Проявление внутриличностного конфликта таков: «хочу, но не могу в силу ряда причин» или и так плохо, и иначе плохо».

Межличностный, внутриличностный, межгрупповой конфликты могут по содержанию быть административными, профессиональными, бытовыми, психологическими, этическими, амбиционными. Разнообразие одной характеристики, помноженное на многообразие другой характеристики конфликта, дает представление о широкой палитре конфликта.

Способность выделять характеристики конфликта дает возможность четко классифицировать конфликт, выбрать наиболее адекватный способ его разрешения, а, следовательно, выработать нужную стратегию и тактику поведения.

Попробуем создать модель конфликта в ее схематическо-графическом виде, используя три основания для классификации. Вот как выглядит этот таинственный пугающий феномен, разложенный на элементы многоликости:



Вероятно, можно посчитать, сколько разновидности конфликта существует. Впрочем, не станем этого делать, ибо схема всегда груба, прямолинейна, в ней не отражены переходы, переливы, единичные исключительные случаи - продукты фантастических обстоятельств. Отметим только, что предложенная картинка (либо другая какая-то, вариантов схематического отражения несколько) сослужит хорошую службу для будущего восприятия ситуаций жизни чем-то похожих на конфликт.

Особое место занимает конфликт взрослого и ребенка. Он существенным образом отличается от всего того, о чем мы говорили выше. Здесь заведомо субъекты конфликта неравны по уровню развития. Человек (взрослый), обладает большим жизненным опытом, у него развита способность к осмыслению ситуации. Ребенок же имеет небольшой жизненный опыт, поведение его импульсивно, воля слаба, способность аналитической деятельности развита слабо. Именно поэтому взрослый должен взять на себя ответственность за ход конфликта. Он должен умело довести его до логического завершения так, чтобы оно позволило личности ребенка подняться на новый уровень развития.

Дети учатся разрешать конфликты в процессе общения со взрослыми. Благодаря подражанию, они воспроизводят способы разрешения конфликтов без осознания самого конфликта. опираясь на накопленный опыт, которое дает им наблюдение, они, невольно обобщая, используют этот опыт без боязни конфликтов. Иногда они поражают нас рассудительностью и находчивостью в конфликтной ситуации. Столь же часто умиляют окружающих справедливостью, проявлением в момент столкновения с интересами Другого.

**Функции конфликта.**

Некоторые ученые насчитывают около 30 функций конфликта. Ростовский исследователь Ю. Запрудский разделил все функции на две группы: “материальные” и “духовные”, а затем, “отвлекаясь от различий материального и духовного свойства”, отметил три наиболее важные общие функции, присущие любым конфликтам: “сигнальную, дифференцирующую и динамическую”.

**Конструктивные функции:**

Учитывая, что конфликт есть форма выражения противоречия, его проявления и разрешения, отметим прежде всего такую общую функцию, как информационно-познавательная. В самом деле, любой конфликт сигнализирует о наличии проблемы, требующей решения, позволяет ее познать, поскольку выявляется в совокупности воспринимаемых людьми фактов. Конфликт стимулирует познание интересов, ценностей, позиций, сталкивающихся в противоборстве субъектов. Разногласия, дискуссии как формы конфликтного поведения способствуют поиску истины. В ходе и в результате взаимных столкновений агенты лучше узнают друг друга, усваивают полезный с точки зрения каждой стороны опыт, находя, при желании, возможные точки соприкосновения их взглядов и интересов. В процессе конфликта раскрывается подлинная картина того, что представляет из себя каждая сторона, какие ценности (и ценности ли) она отстаивает.

Другая всеобщая функция конфликта - интегративная. Казалось бы мы имеем дело с парадоксом: конфликт способствует интеграции, объединению людей. Возникновение, развитие, а главное разрешение конфликта сплачивает группы, сообщества, способствует гармонизации общественных отношений, симулирует социализацию групп и индивидов, а тем самым содействует формированию необходимого равновесия в общественном организме. (поиск сторонников, единомышленников ведет к объединению людей, то есть их интеграции).

Конфликт - фактор социальной дифференциации - оборотной стороны интеграции. Дифференцирующее воздействие на организм антагонистического конфликта выражается в расколе общества на полярности, группы, которые соперничают в конфликте.

Одна из общих функций конфликта - функция стимулирования адаптации к изменяющейся среде. Понятно, что процесс адаптации не происходит без противоречий и конфликтов между старым и новым, отжившим и нарождающимся.

Конфликты - движущий механизм изменений, процессов развития, модернизации и распада исчерпавших себя образований. Они - гарантия прогресса, поскольку предполагают вскрытие и преодоление противоположностей интересов, ценностей, позиции общественных сил.

До сих пор шла речь о конструктивных функциях конфликта. Однако они не отделимы от разрушительных последствий, от дисфункции. Объективные последствия конфликта (конструктивные либо деструктивные) зависят от многих переменных и, в значительной степени, от средств борьбы. Насильственные средства ведут к расколу, а не к интеграции. Насильственный конфликт может перерасти в хроническую форму, стать конфликтом антагонистическим, даже если ранее он таковым не был.

Позитивные (конструктивные) функции конфликтов не реализуются, если а) они не регулируются совместными усилиями противоборствующих агентов; б) подавляются одной из сторон. Реализация потенциальных позитивных возможностей конфликтов оказывается успешной при условии признания их целесообразными, плодотворными как нормального состояния общественных отношений.

Таблица №1.

Функции конфликтов

|  |  |
| --- | --- |
| Позитивные | Негативные |
| разрядка напряженности между конфликтующими сторонами | большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте |
| получение новой информации об оппоненте | ухудшение социально-психологического климата между конфликтующими |
| сплочение коллектива, организации при противоборстве с внешним врагом | чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе |
| стимулирование к изменениям и развитию | после завершения конфликта - уменьшение степени сотрудничества между агентами |
| диагностика возможностей оппонентов | сложное восстановление отношений (“шлейф конфликта”). |

**Развитие конфликта и его завершение.**

Развитие конфликта есть процесс его перехода от неполного к полному конфликту, с последующим его завершением (разрешением и затуханием). Это включает качественные изменения субъектов и основы конфликта, усложнение форм противоборства, нарастание его интенсивности, расширение поля конфликта и масштабности борьбы. В противоположность охарактеризованному поступательному процессу развития конфликта, в общественной жизни также закономерно нисходящее развитие (затухание) конфликта. Это переход полного или неполного конфликта из явного, открытого в латентное, потенциальное состояние или же в гармонию взаимоотношений.

Различаются следующие стадии конфликта:

- возникновение

- развитие

- завершение (разрешение, затухание)

Развитие конфликта - это прежде всего качественное изменение основы взаимодействия конфликтующих субъектов. Данное понятие обозначает систему или подсистему, ее отдельные элементы, на базе которых разворачивается конфликт. В основу конфликта мы включаем противоречие, порождающее конфликт, - предмет противоборства. Основа конфликта есть совокупность отношений, связывающих противоположные стороны в некоторое единство и вместе с тем обусловливающих их взаимоисключение. При разрушении основы конфликта - исчезают (гибнут) конфликтующие субъекты.

Этап конфликта, ознаменованный изменением его основы и соотношения противоборствующих сил, предшествует этапу затухания конфликта, если бы он разрешился. Возможные варианты подавления конфликта доминирующей стороной, разумеется, не ведут к его затуханию, а делают противоречие скрытым, латентным.

Любой конфликт может быть более или менее интенсивным, интенсивность, в основном, есть количественная мера активности противоборствующих сторон. Она измеряется частотой их столкновений, использованием разнообразных средств борьбы, в том числе насильственных, уровнем остроты борьбы.

Возрастание интенсивности конфликта как сознательно спровоцированный процесс обозначается термином “разжигание” конфликта. Интенсивность конфликта, естественно, снижается на стадии его затухания и по мере разрешения. Напротив, она нарастает, если конфликт подавляется или разрешается путем взаимного уничтожения сторон.

Действенным средством снижения интенсивности противостояния служит регулирование конфликта. В противоположность подавлению, этот метод ведет не к разрастанию борьбы, а делает конфликт управляемым, смягчающимся.

На динамику конфликтов влияют типы поведения конфликтующих. В числе последних следует отметить поведение агрессивное, склонное к компромиссу, поведение с тенденцией к подчинению, к принятию позиции противоположной стороны, стремление к уходу от конфликта (бегству от него).

Развитие конфликта - не плавный процесс, а противоречивый, ибо он есть само противоречие в его острой форме. Сочетание и сменяемость конструктивного и деструктивного направлений, умеренных и острых форм противоборства, разрастание и мельчание конфликта, управляемости и стихийности процесса, доминирование рационального и иррационального моментов в борьбе противоположностей - все это характеризует сложную картину развития и завершение конфликта. В ходе углубления конфликта усложняется взаимодействие сторон, имеет место переплетение различных конфликтов, наслоение их друг на друга, что ведет к их взаимному усилению.

Разрастание конфликта в значительной степени обусловлено тем, как оценивается и осмысливается этот процесс, как воспринимаются субъектами противоположные позиции. Варианты мнений и оценок могут быть весьма неоднозначными: от признания обоснованности и закономерности развития конфликта до отрицания его целесообразности, от понимания необходимости до видения в разрастающемся конфликте одних только негативных последствий. В результате субъекты в ситуации растущего конфликта чувствуют и ведут себя по-разному: одни удовлетворены этой ситуацией, а другие ищут пути для погашения противостояния.

Углубление конфликта рождает больше деструктивных явлений, нежели конструктивных. Чтобы предупредить такой ход развития, необходимо управлять конфликтным процессом, то есть удерживать его в рамках конструктивного. Эта задача решается при условии, если удается перевести конфликт в рациональное русло, ограничить до возможного минимума элемент стихийности, с чем больше всего связана разрушительная сила противоборства. Когда говорят о рационализации конфликта, то имеют ввиду осмысленное, спланированное воздействие на поведение противостоящих сторон в направление достижения положительных последствий. Формой рационального воздействия на конфликт является его регулирование.

Понятие “регулирование” следует отличать от понятия “разрешение” конфликта. Последнее обозначает процесс устранения в первую очередь основы конфликта, его причин и предмета. Регулирование конфликта ограничивается выделением некоторых элементов конфликтного взаимодействия и устранением либо использованием их в управлении. Регулирование - это перевод конфликта в русло желательных для управляющей системы “правил игры”, иначе говоря, нужной схемы конфликтного взаимодействия.

Заключительная стадия конфликта - его разрешение. Понятия “разрешение”, “преодоление”, “примирение” предполагают сознательное вмешательство в ходе конфликта. По этой проблеме имеется огромная литература. Конфликтологами используется также понятие “затухание” конфликта. Однако оно не совсем адекватно содержанию его заключительного этапа, отдает стихийностью, в то время как на этом этапе доминирует сознательное действие. Более приемлемо понятие “завершение” конфликта.

Понятие “завершение” конфликта позволяет подчеркнуть односторонность противоконфликтных действий, обозначаемых терминами “подавление” и “отмена” конфликта. Ни то, ни другое действие не ведет к разрешению конфликта, поскольку оно исключительно волевое, игнорирующее объективную логику противоречия. Подавить или отменить конфликт можно только временно, а затем он вновь обязательно возникает, так как остается нерешенным лежащее в его основе объективное противоречие, не устранены элементы конфликтной ситуации.

**Технология разрешения конфликта.**

С чего оно начинается?

С установления причин конфликта. Сложность здесь в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны.

Кроме того, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение основных причин.

Первая формула конфликта:

конфликтная ситуация + инцидент → конфликт

Рассмотрим суть входящих в формулу составляющих.

Конфликтная ситуация - накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из этой формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - это значит:

устранить конфликтную ситуацию;

исчерпать инцидент.

Конфликт между людьми можно уподобить сорняку в огороде: конфликтная ситуация - это корень сорняка, а инцидент - та часть, что на поверхности. Ясно, что, обрезав ботву сорняка, но не тронув корень, мы только усилим его работу по вытягиванию из почвы питательных веществ, так необходимых культурным растениям. Да и найти корень после этого труднее. Так же и с конфликтом: не устранив конфликтную ситуацию, мы создаем условия для углубления конфликта.

Вторая формула конфликта:

сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

Каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

6 Правил формулирования конфликтной ситуации.

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации.

Приведем правила, делающие эту процедуру наиболее эффективной для разрешения конфликта.

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

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

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту.

Не случайно в первой формуле конфликта на первом месте стоит КС, затем И и уже потом К.

Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.

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

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

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

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

Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.

Когда слов слишком много, мысль не конкретна, появляются побочные нюансы и т. п. Вот уж как нигде уместен афоризм «краткость — сестра таланта».

Конфликтная ситуация — это диагноз болезни под названием «конфликт». Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

Управление конфликтом.

Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение значимых задач.

Управление конфликтом - это перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение субъектов с целью достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на процесс. Управление конфликтами включает в себя: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; регулирование и разрешение. Каждый из названных видов действий представляет собой акт сознательной активности субъектов: одного из конфликтующих либо обоих, или же третьей стороны, не включенной в конфликтное действие.

Объективность понимания - первейшая предпосылка управления конфликтами и вместе с тем методологическая проблема.

Объективное понимание конфликта - это адекватное, то есть соответствующее реальности, его описание. Субъект управления имеет в качестве объекта не непосредственно реальный конфликт, а его описание, образ, мысленное отражение, вербальную (речевую)интерпретацию. Понятно, что такое описание включает определенный подход, приемлемый для той или иной стороны конфликта или - для третьей, нейтральной, выступающей посредником. Ведь каждая сторона стремится представить коллизию так, как она ее видит со своих позиций, как она понимает сложившуюся ситуацию, иначе говоря, как она заинтересована объяснять конфликт. поэтому сам факт того или иного объяснения конфликта включается в предмет противоречия.

Объективное объяснение конфликта возможно при выполнении следующих требований:

- анализ конфликта учитывает только те факты, которые актуальны в настоящей ситуации.

- в объяснительный контекст входит и учет предшествующего состояния конфликтной ситуации и ее развитие в последующем.

- объяснение конфликта подчинено успешному разрешению его в интересах целого - прогресса общества, личности и пр.

Признание возможности активного воздействия на конфликт также составляет существенное условие управления им. Это исключает отношение к конфликтам как фатально неизбежным, стихийно возникающем и столь же стихийно развивающимся, а стимулирует поиск путей и методов сознательного влияния на конфликтную ситуацию, зарождающуюся или реально существующую.

Один из принципов управления конфликтом - гласность. Любая попытка скрыть наличие конфликта, замаскировать его внешним благополучием ведет только к углублению конфронтации. И, напротив, своевременное и корректное вскрытие конфликта, его причин и условий означает создание благоприятных предпосылок для урегулирования последнего и успешного преодоления. Гласность предполагает наличие информации о конфликтной ситуации, доведение ее до заинтересованных лиц и формирование соответствующего объективного отношения.

**Предупреждение и стимулирование конфликтов.**

Предупреждение конфликта - это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону человеческих отношений. Естественно, что такая деятельность представляет собой активное вмешательство управляющего субъекта (одной или обеих сторон предполагаемого конфликта) в реальный процесс отношений людей, их взаимоотношений в различных сферах жизни.

Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование. Без обоснованного прогноза возможной конфликтной ситуации нельзя и предупредить ее появление. Прогноз - это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Научная и практическая ценность прогноза определяется уровнем его обоснованности и достоверности.

В качестве исходного пункта прогностического конфликтологического мышления следует признать определение противоречия, обусловливающего данную проблемную ситуацию, которая может породить конфликт. Противоречие, выражаемое в проблеме, суть причина возможного конфликта. Следующий шаг на пути разработки прогноза - выявление тенденций изменения данной ситуации, развития противоречий и раскрытие проблемы. Эта мыслительная операция включает описание событийного ряда, то есть совокупности событий, проявляющих проблему во взаимодействии субъектов, а также прослеживание объективной последовательности и взаимосвязи событий - логики процесса. Описание событийного ряда и анализ логики изменение существующей ситуации (развития противоречия, раскрытие проблемы) позволяет очертить облик вступающих в противостояние субъектов и предметов его. Дальнейшее исследование развития проблемной ситуации в возможный конфликт предполагает включение в анализ принципов и норм функционирования данной системы (подсистемы), временного и пространственного факторов ее изменения, а также другие условия.

На основе изложенного исследования складываются предпосылки для разработки возможных сценариев прогноза конфликтной ситуации. Заметим, что описание событийного ряда и анализ логики процесса изменения ситуации не позволяют однозначно предсказать возможный конфликт, так как на процесс формирования влияет ряд трудно учитываемых в исследовании явлений, прежде всего субъективного порядка (эмоциональный настрой людей, уровень их толерантности и т.п.). Так что, каким бы корректным ни был научный анализ событий, их логики, речь может идти лишь о выработке тех или иных вариантов ожидаемых проявлений конфликтной ситуации.

Стратегия предотвращения конфликтов включает систему деятельности, совокупность этапов и методов управления конкретным процессом противоречивых взаимоотношений субъектов. Различаются этапы частичного и полного предотвращения конфликтов, раннего предупреждения и упреждающего разрешения. Частичное предотвращение становится возможным при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы противоборствующих сторон. Стратегия полного предотвращения предполагает нейтрализацию действия всего комплекса детерминирующих конфликт факторов, что и позволяет направить взаимодействие субъектов в русло их сотрудничества во имя реализации совпадающих интересов. Упреждающее разрешение конфликта, равно как и ранее его предупреждение, означает не что иное, как осуществление согласования позиций и интересов противоречивых субъектов.

Стратегия предупреждения конфликта предусматривает осуществление таких принципов, как своевременность действий по предупреждению возможных коллизий, оперативность, гласность. Что касается последнего, то следует отметить только одно обстоятельство: чем раньше возможный конфликт станет известен общественности, тем меньше вероятность его реального появления.

Стимулирование конструктивных конфликтов, являющихся двигателем прогрессивных изменений. Стратегия стимулирования конфликтов - это стратегия мобилизации активности того или иного субъекта при решении жизненно важных проблем, стратегия развития позитивной инициативы, достижения оптимального эффекта управления.

Борьба нового со старым, прогрессивного с консервативным - это самые общие формы проявления конструктивных конфликтов. Всяко новое зарождение в недрах старого, любое инновационное действие встречает противодействие. Стимулирование нового, осуществление инновации всегда реализуется через конфликты. Их рационализация, то есть перевод в сознательно регулируемое русло, в процесс, подчиненный определенным правилам и нормам, обеспечивает успех в достижении разумных интересов и целей.

Инициирование определенных конфликтов зачастую используется в целях нейтрализации других, разрушительных, опасных.

**Регулирование конфликта.**

Регулирование конфликта - представляет собой действие управляющего субъекта с целью смягчения, ослабления или перевода его в другое русло и на другой уровень отношений.

Регулируемый конфликт есть конфликт контролируемый и стало быть, предсказуемый.

Разрешение конфликта — заключительный его этап. Во всех многообразных формах реализуются различные виды завершения конфликт прекращение конфликта путем уничтожения одно из сторон или полного подчинения другой; преобразование обеих конфликтующих сторон в направлении согласования их интересов и позиций на новой основе; взаимного примирения противоборствующих агентов; взаимного уничтожения противоположностей. При осуществлении первой и последней из указанных возможностей завершение конфликта сопровождается обострением борьбы. При реализации других форм происходит постепенное затухание конфликта.

Различаются полное и неполное разрешение конфликта. Если имеет место преобразование или устранение основы конфликта (причин, предмета), то конфликт разрешается полностью. Неполное разрешение имеет место тогда, когда устраняются или преобразуются лишь некоторые структурные элементы конфликта, в частности, содержание противоборства, его поле, мотивационная база конфликтного поведения участников и т. п.

Ситуация неполного разрешения конфликта порождает его возобновление на той же или на новой основе. Перманентное возрождение одного и того же конфликта в преобразованном виде на ином уровне.

Разрешение конфликта следует отличать от его подавления, то есть насильственного устранения одной или обеих сторон без ликвидации причин и предмета противоборства.

Не ведет к разрешению и так называемая отмена конфликта - это попытка избавится от конфликта путем примирения или затушевывания, а не преодоление противоположностей, лежащих в его основе.

Процесс разрешения любого конфликта складывается, как минимум, из трех этапов. Первый — подготовительный — это диагностика конфликта. Второй — разработка стратегии разрешения и технологии. Третий — непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта — реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта включает: а) описание его видимых проявлений (стычки, столкновения, кризисы и т. п.), б) определение уровня развития конфликта; в) выявление причин конфликта и его природы (объективной или субъективной), г) измерение интенсивности, д) определение сферы распространенности.

Конфликты, в которых противников разделяют непримиримые противоречия, и их разрешение может быть достигнуто только победой одной стороны над другой, существенно отличаются от конфликтов типа «дебатов», где возможен спор, возможны маневры, но в принципе, обе стороны могут достигнуть компромисса. Специфичны конфликты типа «игр», где стороны действуют в рамках одних и тех же правил, и разрешение проблемы здесь не ведет к ликвидации всей структуры связывающих их отношений.

Пять основных стилей решения конфликта, описанных и используемых зарубёжных программах обучения управлению. Это: стили конкуренции, уклонения, приспособления, сотрудничества, компромисса. Характеристика данных стилей, тактика их выбора и технология применения описаны американской исследовательницей проблем конфликтологии доктором философии Д.Г.Скотт в ее работе «Конфликты, пути их преодоления».

Стиль конкуренции используется, когда субъект весьма активен и намерен идти к разрешению конфликта, стремясь удовлетворить прежде всего собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать его решение проблемы

Стиль уклонения (избежания) применяется в ситуации, когда субъект неуверен в положительном для него решении конфликта, или когда он не хочет тратить силы на его решение, либо в тех случаях, когда чувствует себя неправым.

Стиль приспособления характеризуется тем, что субъект действует совместно с другими, не стремясь отстаивать свои интересы. Следовательно, он уступает своему оппоненту и смиряется с его доминированием. Данный стиль следует использовать в случае, если вы чувствуете, что, уступая в чем-то, вы мало теряете. Наиболее характерны некоторые ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления: субъект стремится сохранить мир и добрые отношения с другими; он понимает, что правда не на его стороне; у него или мало шансов победить; он понимает, что итог разрешения конфликта намного важнее для другого субъекта чем для него.

Таким образом, в случае применения стиля приспособления субъект стремится выработать решение, удовлетворяющее обе стороны.

Стиль сотрудничества. Реализуя его, субъект активно участвует в разрешении конфликта, отстаивая при этом свои интересы, но стараясь совместно с другим субъектом искать пути достижения обоюдовыгодного результата. Некоторые типичные ситуации, когда используется данный стиль: оба конфликтующих субъекта обладают равными ресурсами и возможностями для решения проблемы; разрешение конфликта очень важно для обеих сторон, и никто не желает от этого устраниться; наличие длительных и взаимозависимых отношений у субъектов, вовлеченных в конфликт; оба субъекта способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга, оба умеют объяснить свои желания, выразить свои мысли и выработать альтернативные варианты решения проблемы.

Стиль компромисса. Он означает, что обе стороны конфликта ищут решение проблемы, основанное на взаимных уступках. Этот стиль наиболее эффективен в тех ситуациях, когда оба противоборствующих субъекта хотят одного и того же, но уверены, что одновременно для них это невыполнимо. Некоторые случаи, в которых стиль компромисса наиболее целесообразен: обе стороны обладают одинаковыми ресурсами и имеют взаимоисключающий интерес; обе стороны может устроить временное решение; обе стороны могут воспользоваться кратковременной выгодой.

Стиль компромисса зачастую является удачным отступлением или последней возможностью найти какое-то решение проблемы.

Исследование, проведенное сотрудником Северо-Кавказской академии госслужбы Корнизовой С., выявило неоднозначные реакции госслужащих на конфликтные ситуации, соответствующие описанным стилям их разрешения. Будучи выраженными в набранных балах, результаты опроса таковы: стиль сотрудничества — 1136 балов; стиль компромисса — 1112; стиль уклонения (избегания) — 1030; стиль приспособления — 834; стиль соперничества (конкуренции) — 744. Таким образом, прослеживается тенденция к снижению роли стилей приспособления соперничества как менее целесообразных в управленческих структурах. Работники госслужб отдают предпочтение в решении конфликтной ситуации сотрудничеству, компромиссу или уклонению от конфликта вообще.

Компромисс (от лат. Compromissum) - означает соглашение на основе взаимных уступок.

Консенсус (от лат. Consedo) - форма выражения согласия с аргументами противника в споре.

**«Хитрые способы», которые совсем не хитрые.**

Существует пестрое множество способов разрешения конфликтов. Вот первый из них. Он самый легкий и самый общеизвестный.

Такой хитрый способ разрешения конфликта, как юмор, т. е. беззлобно-насмешливое отношение к чему-нибудь или кому-нибудь. Механизм действия этого способа предельно прост: подняться над ситуацией и увидеть в ней смешной элемента. Но есть одно «но», о котором мы никогда не должны забывать. Наша шутка не должна содержать в себе сарказма или иронии. Это может нанести обиду одному из субъектов конфликта (или обоим), и только обострит конфликт, а совсем не поможет его разрешить.

Второй важный способ разрешения конфликта — это признание достоинств. Оно может проявляться как словами, так и при помощи нежных взглядов, через прикосновение, через трепетное отношение и т. п.

Проявление ласки снимает психологическое напряжение, разряжает наэлектризованную атмосферу вокруг конфликтующих, дает возможность страстям немного увлечься.

Компромисс - это соглашение на основе взаимных уступков. Механизм действия этого способа: «чтобы что-то получить, нужно чем-то поступиться». Умение идти на взаимные уступки очень важное умение.

Бывают ситуации, когда в «пылу борьбы» субъекты конфликта уже не могут прийти к приемлемому для обеих сторон решению конфликта. И тогда можно обратиться к незаинтересованному лицу за помощью в разрешении конфликта. Такой способ называется третейским судом. Он может быть двух видов:

— опосредованным, когда обращение идет к нормативным документам, к произведениям знаменитых ученых, писателей, философов ;

— непосредственным, когда обращение идет к реальному лицу.

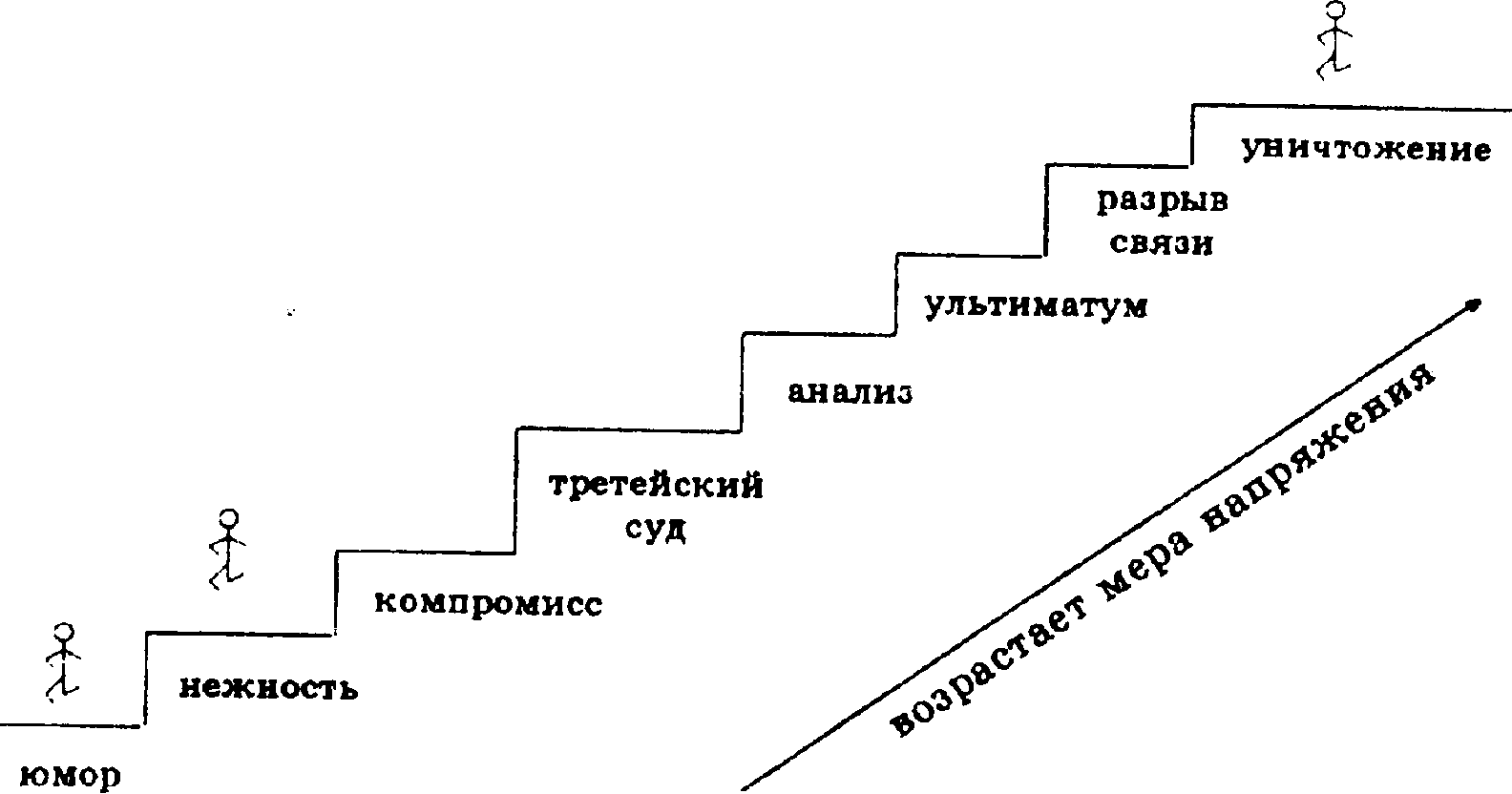
Отметим существенную деталь — третейский судья должен быть обязательно авторитетен для обеих конфликтующих сторон. Механизм действия этого способа следующий: «Сами принять ответственность за решение субъекты конфликта уже не в состоянии, поэтому лучше передать ответственность авторитетному третьему».

Еще один способ разрешения конфликта — анализ. К нему обычно прибегают, если все предыдущие способы не соответствуют социально-психологической природе конфликта или же они не возымели надлежащего действия. Важнейшим условием анализа является то, что проводить его следует на нейтральной территории. В ином случае одна из конфликтующих сторон получает преимущество, чувство психологической защищенности. Анализ позволяет добраться до истоков конфликта и помогает найти решение ситуации.

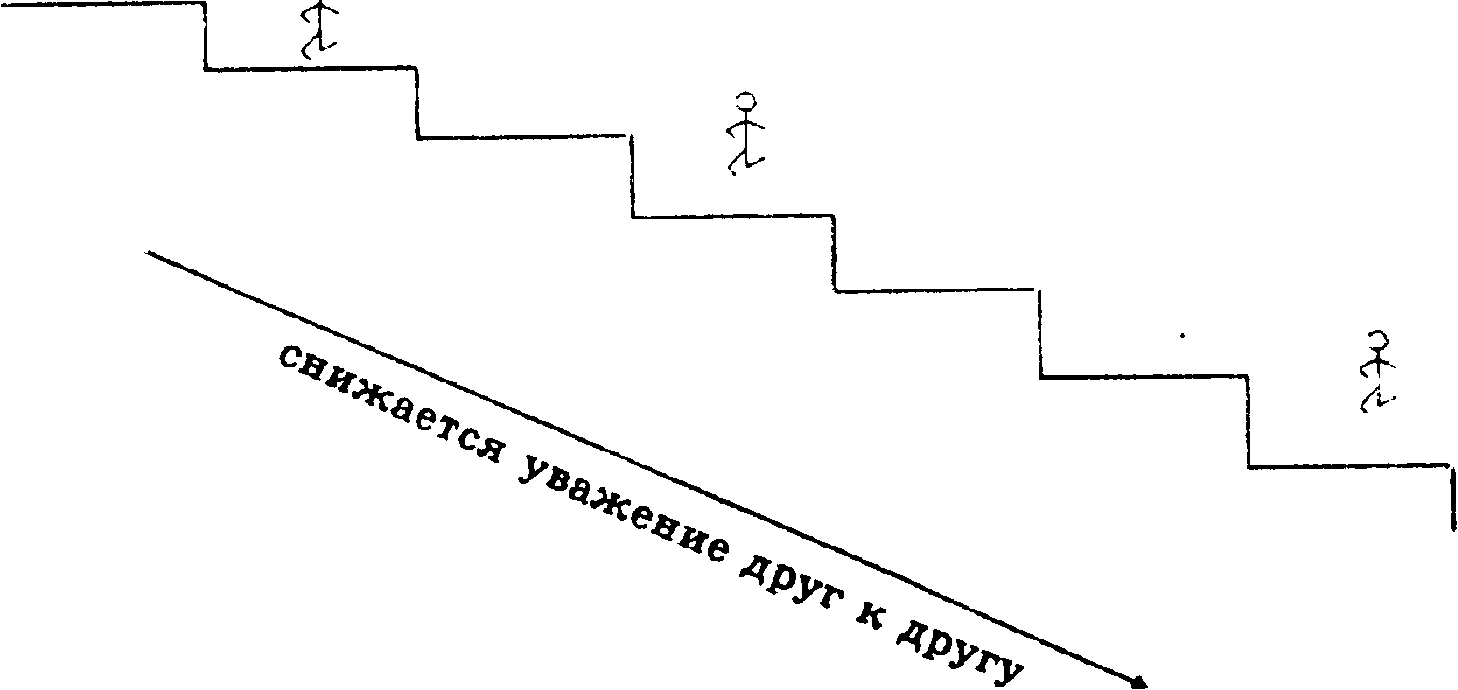
Если же все предыдущие способы не принесли желаемого результата, то возможно использование ультиматума. Ультиматум — это предъявление решительного требования с угрозой применения мер воздействия в случае отказа (если Вы не..., то я вынужден (а) буду... (санкции).

И, наконец, если затронуты какие-то личностные структуры, которыми субъект не может поступиться, то возможен разрыв связи, либо же используется такой крайний способ разрешения конфликтов как уничтожение (моральное или физическое).

Конечно же, такой широкий спектр способов разрешения конфликтов не случаен. Мы уже отмечали, что мера напряжения конфликтов может быть различной. Именно она и определяет выбор того или иного способа разрешения. Чем выше степень развития напряжения, тем больших духовных усилий требует от нас поиск выхода из ситуации и тем более «сильным» по своему воздействию должен быть способ разрешения коллизий. Но здесь можно проследить и другую зависимость. Чем выше мы поднимаемся по ступенькам способов, тем ниже мы опускаемся в своем уважении друг к другу.



Чем выше мы поднимаемся по лестнице способов разрешения конфликта, тем выше напряжение сил столкновения. И чем выше способ по избранной мере напряжения, тем разрушительнее влияние этого способа на взаимоотношения людей. А значит, чем выше мы поднимаемся в выборе способа, тем ниже опускаемся в наших взаимоотношениях. Образно говоря, восходя вверх по ступеням лестницы «способов разрешения конфликта», мы стремительно падаем вниз в тот же самый момент по ступенькам отношений. Данный парадокс не должен нас удивлять, т. к., к каждому последующему способу разрешения мы переходим, когда предыдущий не возымел действия, а накал страстей возрос до нового уровня.



Поэтому нам очень важно обдумать, в каких случаях возможен тот или иной способ разрешения конфликта.

Вероятно юмор возможен, когда хотя бы один из субъектов находится в состоянии психологического равновесия и способен оценить ситуацию. Пока еще страсти не накалились и есть способность увидеть в ситуации нотку юмора.

Признавать достоинства Другого мы можем пока эмоции не перевесили наш «холодный разум» и мы в состоянии увидеть в человеке гораздо больше хорошего, нежели плохого.

Очевидно компромисс приходит нам на помощь только в том случае, если каждый из субъектов конфликта склонен чем-то поступиться на благо другого. Третейский суд доступен тогда, когда хотя бы один из субъектов находит в себе силы признаться, что самостоятельно справиться с ситуацией они уже не в состоянии.

Вероятно анализ возможен, если стороны конфликта вдруг осознают, что уже давно «потеряли» первоначальную причину столкновения в «пылу битвы».

А вот ультиматум кажется приемлемым, если степень напряжения конфликта так высока, что остановить ее развитие хоть на какое-то время помогает только жесткое требование.

Временный разрыв связи способен помочь слишком уже разгоревшимся эмоциям улечься и вернуть нашему разуму рассудочность. Уничтожение же в любом своем виде пагубно как для личности каждого субъекта конфликта, так и для их взаимоотношений.

4 правила бесконфликтного общения. (конфликты в нашей жизни).

не употребляйте конфликтогенов.

не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее это будет сделать практически невозможно - так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего.

Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией.

проявляйте эмпатию к собеседнику.

Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные посылы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплемент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, самочувствие, уважительное отношение и т.д.

делайте как можно больше благожелательных посылов.

Следует вкратце сказать о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость сопровождаются выделением норадреналина.

И наоборот, благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» - эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому каждый человек, одаривающий благожелательными посылами, становится желанным собеседником.

Кто живет без конфликта.

Причины порождающие негативное отношение к конфликту, столь же закономерны, как сам конфликт.

Во-первых, конфликт понимается как крупная ссора или склока с бранью, битьем посуды, слезами, припоминанием всех былых обид и неудач. Подобное восприятие конфликта встречается, к сожалению, довольно часто. И если мы видим такое явление именно в таком ракурсе, то действительно можно утверждать, что от подобных конфликтов следует избавляться. Пример: молодая мама спросила своего девятилетнего сына: ”Нужен ли конфликт, как ты думаешь?” Он подумал несколько секунд и ответил: “Конечно, да !” Тогда она попросила его уточнить, почему он так полагает. На это мальчик ответил: “Знаешь, мама, я бы до сих пор не научился убирать в своей комнате, если бы у нас не было по этому поводу конфликта.”

Это простой, но достаточно яркий пример показывает, что конфликт нужен тогда, когда он помогает нам выйти на новый этап развития личности, на новый уровень развития межличностных отношений. С этой точки зрения, конфликт необходим нам для жизни в равной степени как воздух. Он является своеобразным катализатором формирования, становления личности. Еще раз отметим, что конфликт хорош и нужен, когда он помогает нам достичь в процессе его разрешения иной высоты своего развития.

Русский мыслитель В.Г. Белинский писал: “... без страстей и противоречий нет жизни, нет поэзии. Лишь бы только в этих страстях и противоречиях была разумность и человечность, и их результаты вели бы человека к его цели.”

Во-вторых, конфликт вынуждает нашу душу трудиться. Нужно уметь принимать человека любым, таким, каков он есть на самом деле, и не пытаться его переделать, изменить, подстроить под себя, подогнать под свою мерку. Всегда легко принять другого, если он согласен с нами. Но сосем иначе обстоит дело, если он против. И здесь нам как нельзя лучше может помочь конфликт. Именно он позволяет нам приоткрыть внутренний мир другого. Понять, что есть человек, который видит, думает, чувствует иначе, чем мы. Конфликт - это своего рода непредвиденная ситуация, которая обнажает обычно недоступные для вас уголки человеческой души. И если мы научимся принимать позицию другого в ситуации конфликта, то принять ее в обычной повседневной жизни нам будет во сто крат легче.

Оговоримся сразу, принять позицию другого человека - не значит полностью согласиться с ней (хотя, такое тоже возможно, но далеко не обязательно). Принять - это увидеть мнение другого субъекта, отличное от нашего, принять, что другой имеет право на свою точку зрения, на свою позицию, и включить его позицию в свой внутренний мир. Такое умение увидеть другого обогащает наш собственный внутренний мир.

Итак, если посмотреть на конфликт с этой точки зрения, то он уже не будет нам казаться таким страшным, ненужным, лишним явлением, которое однозначно должно быть изгнано из нашего повседневного существования.

Мы уже говорили об уникальности внутреннего мира каждого из нас. Поэтому каждый человек по особенному относится к тому или иному явлению, по своему оценивает происходящие события. Конфликт - не исключение из этого правила. И поэтому каждый из нас занимает определенную позицию по отношению к конфликту как явлению нашей действительности.

Конечно, мы можем сказать, что совсем не важно, как мы относимся к конфликту. Главное, чтобы он был разрешен, но развитие конфликта, его разрешение зависит от позиции по отношению к конфликту. А самое важное, что от этого же зависит и процесс формирования личности субъектов, участвующих в конфликте.

В скобках заметим, что наша позиция по отношению к конфликту оптимальна (наиболее благоприятна) и он адекватно (вполне соответствующе) разрешен в том случае, если это обогатило внутренний мир каждого из участников.

Часто говорят об “отсутствии” конфликтов те, кто пытается приспособится к любой ситуации. Они стараются создать иллюзию внешнего спокойствия и тишины, приговаривая: “Худой мир лучше доброй ссоры”. На любое возникающее противоречие ответ у них один: “Ну, ладно. Пусть будет так как ты хочешь. Я согласен сделать все по-твоему” и т.п. Такая ситуация способствует переходу межличностного конфликта во внутренне личностный план. И люди обрекают себя на постоянное внутреннее психическое напряжение. Мало того, что “приспособление” не способствует личностному росту, оно еще создает ненужные стрессовые ситуации. И хотя внешне никаких конфликтов длительное время может и не быть, но вдруг наступает момент, когда кто-то из двоих не выдерживает и тогда звучит довольно известная всем фраза: “Ну хоть бы раз в жизни ты сказал что-нибудь против”. А другой человек смотрит с недоумением и крайним удивлением: “Все ведь было хорошо?!”

Ни одно животное, каким бы умным оно нам не казалось, не умеет прогнозировать ситуацию, не умеет предвидеть тот или иной поворот событий. Природа наделила человека чудесным даром - способностью мыслить, способностью строить свою жизнь, учитывая те или иные последствия своих поступков, предвосхищать события, вообразить последствия, ход и результат будущего. Порой мы в состоянии предвидеть конфликты и даже имеем возможность снять некоторые из них, устранить противоречие, разрешив его изначально.

Итак, конфликтов “не бывает”:

- когда у человека отсутствует свое “Я” или оно подавлено другим субъектом;

- когда субъект не умеет или не желает видеть за предметами отношений;

- когда внешний конфликт переходит во внутренний план;

- когда субъект не желает решат проблему;

- когда субъект бежит от свободы выбора;

- когда субъект обладает умением видеть конфликт на ранней ступени его развития и снимает его в этот момент.

Надо подчеркнуть еще один важный момент. Выбирая ту или иную позицию по отношению к конфликту нам стоит помнить о том, как она влияет на развитие личности ребенка и нашей собственной, как она влияет на динамику конфликта, и то, что ребенок усваивает изначально тот стиль и стереотип поведения, который мы ему предлагаем сами. А это значит, разрешая либо не разрешая возникший конфликт с ребенком или на глазах ребенка, мы либо содействуем в будущем одному из путей духовного обогащения ребенка, либо закрываем для него возможность в противоречиях с другим человеком открывать для себя иной мир иного субъекта, понимать, принимать, сопрягать этот мир со своим личностным внутренним миром.

Отметим, что не любя те персональные конфликты, которые касаются нас и заставляют нас напрягаться в поисках выхода из противоречия, мы тем не менее с удовольствием становимся зрителями конфликта, коль скоро он разворачивается в жизни других людей. Мы следим за его ходом, как если бы это был интереснейший спектакль. Позволительно даже говорить о театре конфликта:

— сцена конфликта — это жизненные обстоятельства, столкнувшие два непохожих внутренних мира людей;

— сюжет конфликта — в содержании его, выстраивающемся вокруг интересов двух субъектов;

— завязка конфликтной драмы — в моменте обнаружения противоречия между двумя субъектами;

— кульминация конфликтного спектакля — сам инцидент как непосредственное столкновение;

— развязка конфликтного спектакля — это разрешение конфликта;

— а все, что последует за развязкой, — эпилог спектакля, правда, не данный нам досмотреть.

Захватывающее зрелище представляет из себя конфликт в своем развитии, если нам удается оставаться на позиции холодного наблюдения и психологического анализа, чаще всего характерологического анализа.

Основательно исследовав феномен конфликта, мы могли бы играть две роли — зрителя и актера одновременно: участвуя в столкновении двух позиций, двух интересов и отстаивая свой личный интерес, мы получили бы дополнительное удовольствие наблюдать за собою в родившейся драме и протекающей при нашем участии, а значит, направлять происходящее в нужное нам русло и проецировать будущий результат.

**Приложение**

Диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки

Адаптация А. К. Осницкого

Прочитывая или прослушивая зачитываемые утверждения, примеряйте, насколько они соответствуют вашему стилю поведения, вашему образу жизни, и отвечайте одним из четырех возможных ответов: «ДА», «ПОЖАЛУЙ, ДА», «ПОЖАЛУЙ, НЕТ», «НЕТ».

1. Временами не могу справиться с желанием навредить кому-либо.

2. Иногда могу посплетничать о людях, которых не люблю.

3. Легко раздражаюсь, но легко и успокаиваюсь.

4. Если меня не попросить по-хорошему, просьбу не выполню.

5. Не всегда получаю то, что мне положено.

6. Знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.

7. Если не одобряю поступки других людей, даю им это почувствовать.

8. Если случается обмануть кого-либо, испытываю угрызения совести.

9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.

10. Никогда не раздражаюсь настолько, чтобы разбрасывать вещи.

11. Всегда снисходителен к чужим недостаткам.

12. Когда установленное правило не нравится мне, хочется нарушить его.

18. Другие почти всегда умеют использовать благоприятные обстоятельства.

14. Меня настораживают люди, которые относятся ко мне более дружелюбно, чем я этого ожидаю.

15. Часто бываю не согласен с людьми.

16. Иногда на ум приходят мысли, которых я стыжусь.

17. Ели кто-нибудь ударит меня, я не отвечу ему тем же.

18. В раздражении хлопаю дверьми.

19. Я более раздражителен, чем кажется со стороны.

20. Если кто-то корчит из себя начальника, я поступаю ему наперекор.

21. Меня немного огорчает моя судьба.

Думаю, что многие люди не любят меня.

23. Не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.

24. Увиливающие от работы должны испытывать чувство вины.

25. Кто оскорбляет меня или мою семью, напрашивается на драку.

26. Я не способен на грубые шутки.

27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются.

28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все чтобы они не зазнавались.

29. Почти каждую неделю вижу кого-нибудь из тех, кто мне не нравится.

30. Довольно многие завидуют мне.

31. Требую, чтобы люди уважали мои права.

32. Меня огорчает, что я мало делаю для своих родителей.

33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.

34. От злости иногда бываю мрачным.

35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не огорчаюсь.

36. Если кто-то пытается вывести меня из себя, я не обращаю на него внимания.

37. Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.

38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.

39. Даже если злюсь, не прибегаю к сильным выражениям.

40. Хочется, чтобы мои грехи были прощены.

41. Редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.

Обижаюсь, когда иногда получается не по-моему.

43. Иногда люди раздражают меня своим присутствием.

44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.

45. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам».

46. Если кто-то раздражает меня, готов сказать ему все, что о нем думаю.

47. Делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.

48. Если разозлюсь, могу ударить кого-нибудь.

49. С десяти лет у меня не было вспышек гнева.

50. Часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.

51. Если бы знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.

52. Всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.

53. Когда кричат на меня, кричу в ответ.

54. Неудачи огорчают меня.

55. Дерусь не реже и не чаще других.

56. Могу вспомнить случаи, когда был настолько зол, что хватал первую попавшуюся под руку вещь и ломал ее.

57. Иногда чувствую, что готов первым начать драку.

58. Иногда чувствую, что жизнь со мной поступает несправедливо.

59. Раньше думал, что большинство людей говорит правду, но теперь этому не верю.

60. Ругаюсь только от злости.

61. Когда поступаю неправильно, меня мучает совесть.

62. Если для защиты своих прав нужно применить физическую силу, я применяю ее.

63. Иногда выражаю свой гнев тем, что стучу по столу.

64. Бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.

65. У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.

66. Не умею поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.

67. Часто думаю, что живу неправильно.

68. Знаю людей, которые способны довести меня до драки.

69. Не огорчаюсь из-за мелочей.

70. Мне редко приходит в голову мысль о том, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.

71. Часто просто угрожаю людям, не собираясь приводить угрозы в исполнение.

72. В последнее время я стал занудой.

73. В споре часто повышаю голос.

74. Стараюсь скрывать плохое отношение к людям.

75. Лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

При обработке данных в обычных условиях ответы «ДА» и «ПОЖАЛУЙ, ДА» объединяются (суммируются как ответы «да»), так же как и ответы «НЕТ» и «ПОЖАЛУЙ, НЕТ» (суммируются как ответы «нет»).

КЛЮЧ 1 для обработки результатов испытания по опроснику.

«1». ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ (к=11):

1+, 9-. 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+, 68+.

«2». ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ (к=8):

7+, 15+, 23+, 31+, 39-. 46+. 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74-, 75-.

«З». КОСВЕННАЯ АГРЕССИЯ (к=13):

2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+.

«4». НЕГАТИВИЗМ (к=20):

4+, 12+, 20+, 28+, 36-.

«5». РАЗДРАЖЕНИЕ (к=9):

3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+.

«6». ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ (к=11):

6+, 14+, 22+, 30+, 88+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-.

«7». ОБИДА (к=13):

5+, 13+, 18+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+.

«8». ЧУВСТВО ВИНЫ (к=11):

8+. 16+, 24+, 32+, 40+, 47+. 54+, 61+, 67+.

Номера вопросов со знаком «-» требуют и регистрации ответа с противоположным знаком: если был ответ «ДА», то мы его регистрируем как ответ «Нет», если был ответ «Нет», регистрируем как ответ «ДА». Сумма баллов,

КЛЮЧ 2 с бланком для анализа результатов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | «I» | «З» | «5» | «4» | «7» | «6» | «2» | «8» |
|  | 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+ | 31+ | 32+ |
|  | 33+ | 34+ | 35- | 36- | 37+ | 38+ | 39- | 40+ |
|  | 41+ | 42+ | 43+ |  | 44+ | 45+ | 46+ | 47+ |
|  | 48+ | 49- | 50+ |  | 51+ | 52+ | 53+ | 54+ |
|  | 55+ | 56+ | 57+ |  | 58+ | 59+ | 60+ | 61+ |
|  | 62+ | 63+ | 64+ |  |  | 65- | 66- | 67+ |
|  | 68+ |  | 69- |  |  | 70- | 71+ |  |
|  |  |  | 72+ |  |  |  | 73+ |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 74- |  |
|  |  |  |  |  |  |  | 75- |  |
|  | 11 | 13 | 9 | 20 | 13 | 11 | 8 |  |

умноженная на коэффициент, указанный в скобках при каждом параметре агрессивности, позволяет получить удобные для сопоставления — нормированные — показатели, характеризующие индивидуальные и групповые результаты (нулевые значения не просчитываются).

Суммарные показатели:

(«I»+ «2»+ «З»): 3 - ИА - индекс агрессивности;

(«6»+ «7»): 2 - ИВ — индекс враждебности.

А. Басс и А. Дарки предложили опросник для выявления важных, по их мнению, показателей и форм агрессии:

1. Использование физической силы против другого лица - ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ.

2. Выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание словесных обращений к другим лицам (угроза, проклятия, ругань) - ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ.

3. Использование окольным путем направленных против других лиц сплетен, шуток и проявление ненаправленных, неупорядоченных, взрывов ярости (в крике, топании ногами и т. п.) - КОСВЕННАЯ АГРЕССИЯ.

4. Оппозиционная форма поведения, направленная обычно против авторитета и руководства, которая может нарастать от пассивного сопротивления до активных действий против требований, правил» законов, — НЕГАТИВИЗМ.

5. Склонность к раздражению, готовность при малейшем возбуждении излиться во вспыльчивости, резкости, грубости - РАЗДРАЖЕНИЕ.

6. Склонность к недоверию и осторожному отношению к людям,

проистекающим из убеждения, что окружающие намерены причинить вред, - ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ.

7. Проявления зависти и ненависти к окружающим, обусловленные чувством гнева, недовольства кем-то именно или всем миром за действительные или мнимые страдания, - ОБИДА.

8. Отношение и действия по отношению к себе и окружающим, проистекающие из возможного убеждения самого обследуемого в том, что он является плохим человеком, поступает нехорошо: вредно, злобно или бессовестно, - АУТОАГРЕССИЯ, или ЧУВСТВО ВИНЫ.

Опросник не свободен от мотивационных искажений (например, в связи с социальной желательностью). Требует дополнительной проверки на надежность полученных результатов (либо с помощью ре-теста, либо с помощью других методик). Применение данного опросника в работе с учащимися школы (с шестого класса и выше) и при работе с учителями (предметниками и проходящими подготовку по специальности «практический психолог») было достаточно диагностичным и конструктивным для последующей коррекционной работы.

Методика диагностики агрессивности А. Ассингера

Тест А. Ассингера позволяет определить, достаточно ли человек корректен в отношениях со своими коллегами, илегко ли им общаться с ним. Для большей объективности ответов можно провести взаимооценку, когда коллеги отвечают на вопросы друг за друга. Это поможет понять насколько верна их самооценка.

Подчеркните ответ:

Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного служебного конфликта?

1. Всегда

2. Иногда

Никогда

II. Как Вы ведете себя в критической ситуации?

1. Внутренне кипите.

2. Сохраняете полное спокойствие.

3. Теряете самообладание

III. Каким считают Вас коллеги?

1. Самоуверенным и завистливым.

2. Дружелюбным.

3. Спокойным и независтливым.

IV. Как Вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?

1. Примите ее с некоторыми опасениями.

2. Согласитесь без колебаний.

Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

V. Как Вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с Вашего стола бумагу?

1. Выдадите ему «по первое число».

2. Заставите вернуть.

3. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

VI. Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся с работы позже обычного?

1. «Что это тебя так задержало?»

2. «Где ты торчишь допоздна?»

3. «Я уже начал (а) волноваться».

УЛ. Как Вы ведете себя за рулем автомобиля?

1. Стараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост»?

2. Вам все равно, сколько машин вас обошло.

3. Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал Вас.

VIII. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?

1. Сбалансированными.

2. Легкомысленными.

3. Крайне жесткими.

IX. Что Вы предпринимаете, если не все удается?

1. Пытаетесь свалить вину на другого.

2. Смиряетесь.

3. Становитесь впредь осторожнее.

X. Как Вы отреагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?

1. «Пора бы уже запретить им такие развлечения».

2. «Надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать».

3. «И чего мы столько с ними возимся?»

XI. Что Вы ощущаете, если место, которое Вы хотели занять, досталось другому?

1. «И зачем я только на это нервы тратил?»

2. «Видно, его физиономия шефу приятнее».

3. «Может быть, мне это удастся в другой раз?»

ХП. Как Вы смотрите страшный фильм?

1. Боитесь.

2. Скучаете.

3. Получаете искреннее удовольствие.

ХШ. Если из-за дорожной пробки вы опаздываете на важное совещание.

1. Будете нервничать во время заседания.

2. Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.

3. Огорчитесь.

XIV. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?

1. Обязательно стараетесь выиграть.

2. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.

3. Очень сердитесь, если не везет.

XV. Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане?

1. Стерпите, избегая скандала.

2. Вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание.

3. Отправитесь с жалобой к директору ресторана.

XVI. Как Вы себя поведете, если Вашего ребенка обидели в школе?

1. Поговорите с учителем.

2. Устроите скандал родителям «малолетнего преступника».

3. Посоветуете ребенку дать сдачи.

ХУЛ. Какой, по-вашему, Вы человек?

1. Средний.

2. Самоуверенный.

3. Пробивной.

ХУШ. Что Вы ответите подчиненному, с которым столкнулись в дверях учреждения, если он начал извиняться перед вами?

1. «Простите, это моя вина».

2. «Ничего, пустяки».

3. «А повнимательней Вы быть не можете?!»

XIX. Как Вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?

1. «Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?!»

2. «Надо бы ввести телесные наказания.»

3. «Нельзя все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!»

XX. Представьте, что Вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное Вы предпочтете?

1. Тигра или леопарда.

2. Домашнюю кошку.

3. Медведя.

Теперь внимательно просмотрите подчеркнутые ответы. Суммируйте номера ответов.

Результаты:

36-44 очка. Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

45 и более очков. Вы излишне агрессивны и при этом нередко бываете неуравновешенным и чрезмерно жестким по отношению к другим людям. Вы надеетесь добраться до управленческих «верхов», рассчитывая на собственные методы, и добиться успеха, жертвуя интересами домашних, окружающих. Поэтому Вас не удивляет неприязнь сослуживцев, но при малейшей возможности Вы стараетесь их за это наказать.

35 и менее очков. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит» что Вы как травинка гнетесь под любым ветерком... И все же побольше решительности Вам не помешает!

Если по семи и более вопросам вы набрали по три очка и менее чем по семи вопросам - по одному очку, то взрывы Вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получите по одному очку и менее, чем по семи вопросам - по три очка, то Вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что Вам не присущи вспышки агрессивности, но вы подавляете их уж слишком тщательно.

Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса

Адаптация Н. В. Гришиной

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов», он подчеркивал, что термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно было вызвано, по мнению К. Томаса, по меньшей мере двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. Отсюда, по мысли автора, ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими. В соответствии с этим К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются 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:

1) соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

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

компромисс;

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

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

Пять способов регулирования конфликтов К. Томаса

напористость\*соревнование\*сотрудничество

(внимание к

своим интересам)\*компромисс

\*избегание\*приспособление

кооперация (внимание к интересам

другого)

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше. В своем Опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

ОПРОСНИК

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

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

2. 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 то, 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.

10. 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.

16. 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.

21. 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.

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

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

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. 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.

Полученные в результате исследования, данные соотносятся с ключом, (таблица) подсчитывается частота проявления каждого типа поведения.

Ключ опросника

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избежание | Приспособление |
| 1 |  |  |  | а | б |
| 2 |  | б | а |  |  |
| 3 | а |  |  |  | б |
| 4 |  |  | а |  | б |
| 5 |  | а |  | б |  |
| 6 | б |  |  | а |  |
| 7 |  |  | б | а |  |
| 8 | а | б |  |  |  |
| 9 | б |  |  | а |  |
| 10 | а |  | б |  |  |
| 11 |  | а |  |  | б |
| 12 |  |  | б | а |  |
| 13 | б |  | а |  |  |
| 14 | б | а |  |  |  |
| 15 |  |  |  | б | а |
| 16 | б |  |  |  | а |
| 17 | а |  |  | б |  |
| 18 |  |  | б |  | а |
| 19 |  | а |  | б |  |
| 20 |  | а | б |  |  |
| 21 |  | б |  |  | а |
| 22 | б |  | а |  |  |
| 23 |  | а |  | б |  |
| 24 |  |  | б |  | а |
| 25 | а |  |  |  | б |
| 26 |  | б | а |  |  |
| 27 |  |  |  | а | б |
| 28 | а | б |  |  |  |
| 29 |  |  | а | б |  |
| 30 |  | б |  |  | а |
| сумма |  |  |  |  |  |
| баллов |  |  |  |  |  |

ТАБЛИЦА

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

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция — более надежное средство пониманияокружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются».

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих, я предпочитаю перевести разговор на другую тем

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так си но огорчать людей

Обработка данных. Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих «ключу») по каждой шкале, затем определяется суммарная оценка

1. Рациональный канал эмпатии:+ 1,+ 7, —13,+ 19, + 25, -31;

2. Эмоциональные канал эмпатии: —2,+ 8, —14,+ 20, -26,+ 32;

3. Интуитивный канал эмпатии: —3,+ 9,+ 15,+ 21 + 27, -33;

4. Установки, способствующие эмпатии:+ 4, —10,-16, -22, -28, -34 ;

5. Проникающая способность в эмпатии:+ 5, —11,-17, -23, -29, -35;

6. Идентификация в эмпатии:+ 6,+ 12,+ 18, -24,+ 30, -36;

Интерпретация результатов. Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до б баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзят выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниях и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерах способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическоку постижению.

Идентификация — еще одно непременное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживании, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться впределах от 0 до 36 баллов. По нашим предварительным данным, можно считать: 30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии; 29-22 — средний; 21-15 — заниженный; менее 14 баллов — очень низкий.

Методика определения психологической характеристики темперамента

Нужно ответить на каждый вопрос «да» либо «нет» и записать свой ответ рядом с номером вопроса. Не следует тратить много времени на обдумывание вопросов. Дайте тотответ, который первым приходит в голову. Отвечайте на все вопросы подряд, ничего не пропуская. Чем искреннее Вы это сделаете, тем точнее и правильнее сможете изучить свой темперамент.

№ Содержание вопросаДаНет

1. Вы любите часто бывать в компании?

2. Вы избегаете иметь вещи, которые ненадежны, непрочны, хотя и красивы?

3. Часто ли у Вас бывают подъемы и спады настроения?

4. Во время беседы Вы очень быстро говорите?

5. Вам нравится работа, требующая полного напряжения сил и способностей?

6. Бывает ли, что Вы передаете слухи?

7. Считаете ли Вы себя человеком очень веселым и жизнерадостным?

8. Вы очень привыкаете к определенной одежде, ее цвету и покрою, так что неохотно меняете ее на что-нибудь другое?

9. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в людях, которые Вас понимают, могут одобрить и утешить?

10. У Вас очень быстрый почерк?

11. Ищете ли Вы себе сами работу, занятие, хотя можно было бы и отдыхать?.

12. Бывает ли так, что Вы не выполняете своих обещаний?

13. У Вас много очень хороших друзей?

14. Трудно ли Вам оторваться от дела, которым поглощены, и переключиться на другое?

15. Часто ли Вас терзает чувство вины?

16. Обычно Вы ходите очень быстро, независимо от того, спешите или нет?

17. В школе Вы бились над трудными задачками до тех пор, пока не решали их?

18. Бывает ли, что иногда Вы соображаете хуже, чем обычно?

19. Вам легко найти общий язык с незнакомыми людьми?

20. Часто ли Вы планируете, как будете себя вести при встрече, беседе?

ДаНет

21. Вы вспыльчивы и легко ранимы намеками и шутками над Вами?

22. Во время беседы обычно Вы жестикулируете?

23. Чаще всего Вы просыпаетесь утром свежим и хорошо отдохнувшим?

24. Бывают ли у Вас такие мысли, о которых Вы не хотели, чтобы о них знали другие?

25. Вы любите подшучивать над другими?

26. Склонны ли Вы к тому, чтобы основательно проверить свои мысли, прежде чем их сообщать кому-либо?

27. Часто ли Вам снятся кошмары?

28. Обычно Вы легко запоминаете и усваиваете новый учебный материал?

29. Вы настолько активны, что вам трудно даже несколько часов быть без дела?

30. Бывало ли, что разозлившись Вы выходили из себя?

31. Вам не трудно внести оживление в довольно скучную компанию?

32. Вы обычно довольно долго раздумываете, принимая какое-то, даже не очень важное, решение?

33. Вам говорили, что Вы принимаете все слишком близко к сердцу?

34. Вам нравится играть в игры, требующие быстроты и хорошей реакции?

35. Если у Вас что-то долго не получается, то обычно Вы все же пытаетесь сделать это?

36. Возникало ли у Вас, хотя и кратковременно, чувство раздражения к Вашим родителям?

37. Считаете ли Вы себя открытым и общительным человеком?

38. Обычно Вам трудно взяться за новое дело?

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

40. Обычно Вам трудно что-то делать с медлительными и неторопливыми людьми?

41. В течение дня Вы можете долго и продуктивно заниматься чем-либо, не чувствуя усталости?

42. У Вас есть привычки, от которых следовало бы избавиться?

43. Вас принимают иногда за человека беззаботного?

ДаНет

44. Считаете ли Вы хорошим другом только того, чья симпатия к Вам надежна и проверена?

Вас можно быстро рассердить?

46. Во время дискуссии обычно Вы быстро находите подходящий ответ?

47. Вы можете заставить себя долго и продуктивно, не отвлекаясь, заниматься чем-либо?

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

Опросник темперамента позволяет диагностировать следующие полярныеего свойства: экстраверсию—интроверсию, ригидность-пластичность, эмоциональную возбудимость—эмоциональную уравновешенность, темп реакций (быстрый—медленный), активность (высокую—низкую) и, кроме того, искренность испытуемого в ответах на вопросы. Каждое свойство темперамента оценивается с помощью кода опросника. При этом следует построчно сложить ответы «да» (в коде указаны их номера) и полученные суммы умножить на коэффициент (3, 2 или 1 балл), затем то же сделать с ответами «нет». После этого вычисляется общая сумма баллов, характеризующая конкретное свойство темперамента.

Код опросника

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| свойства темперамента | ответы «да» | балл | ответы «нет» | балл |
| 1. экстраверсия | 1,7,23,19,  25,31,37,  4,43. | 3  2 | 2 | 1 |
| 2. ригидность | 8,26,32,  2,14,20,38,  44. | 3  2 | 37  19,46 | 2  1 |
| 3. эмоциональная  возбудимость | 15,21,33  39,45,  3,9,  27 | 3  2  1 |  |  |
| 4. темп реакции | 4,16,28,  10,22,34,40,  46  17,29,37 | 3  2  1 |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. активность | 5,11,17,23,  29,35,41,47,  10 | 3  1 | 38 | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. искренность | 30,36,42,48,  6,12,  18,25,24 | 3  2  1 | 23 | 1 |

Завершение работы. Установите искренность своих ответов на вопросы по шкале: высокая — 13—20 баллов, средняя — 8—12 баллов, низкая — 0—7 баллов (ответы ненадежны). Затем, руководствуясь таблицей «Средние оценки и зоны выраженности свойств темперамента», определите степень выраженности каждого свойства и зафиксируйте письменно, например:

«Мой темперамент характеризуется очень высокой экстраверсией (24 балла), средней пластичностью (7 баллов), очень высокой эмоциональной уравновешенностью (5 баллов), быстрым темпом реакций (14 баллов), низкой активностью (9 баллов)».

Средняя оценка и зоны выраженности свойств темперамента:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| экстраверсия | ригидность | эмоц.возбуди-  мость | темп реакций | активность |
| 22-26 очень высокая | 16-23 очень высокая | 18-20 очень высокая | 20-22 очень быстрый | 24-26 очень высокая |
| 17-21 высокая | 12-15 высокая | 14-17 высокая | 14-19 быстрый | 21-23 высокая |
| 12-16 средняя | 7-11 средняя | 8-12 средняя | 9-13 средний | 14-20 средняя |
| 0-6 очень высокая | 0-2 очень высокая | 0-3 очень высокая | 0-4 очень медленный | 0-8 очень низкая |
| интроверсия | пластичность | эмоц.уравновешенность |  |  |

**Характер - это судьба.**

Пожалуй, трудно найти человека, который не хотел бы узнать себя как можно лучше. Психологи разработали для этого немало способов. Один из самых простых и доступных - тесты.

Внимательно вглядитесь в 16 символов, которые собраны в четыре группы, условно названные «движение», «спокойствие», «уверенность», «неуверенность». В каждой из групп выберите по одному символу, который более всего соответствует Вашим представлениям:

Затем подсчитайте результаты по следующей шкале:

«спокойствие»: а— 10, б— 8, в—2, г—4 очка;

«уверенность»: а — 10, б — 8, в — 6, г — 2 очка;

«неуверенность»: а — 10, б — 8, в — 2, г — 6 очков.

ОТ 14 ДО 20. Вы часто «плывете по течению», но при этом стараетесь показать «свой стиль». Себя Вы привыкли оценивать весьма критично, окружающие не всегда могут на Вас повлиять, особенно если у них нет убедительных аргументов. В случае, если отстаиваемая позиция может Вам повредить, Вы чаще всего готовы от нее отказаться.

ОТ 21 ДО 27. Вы в своих глазах непогрешимы. И все же восприимчивы к воздействию со стороны. Предпочитаете искать «золотую середину» между собственными убеждениями и житейскими ситуациями. Выход чаще всего находите благодаря своей интуиции. Она Вас подводит редко.

ОТ 35 ДО 40. Вас никто не может переубедить, если Вы для себя что-то решили. Вам свойственно безоглядное движение к выбранной цели. И лишь тот, кто знает Вашу слабость, может незаметно, но успешно направлять Вашу энергию в нужное русло. Поэтому Вам не помешает немного упрямства поменять на такое же количество сообразительности.

**«Не будите во мне зверя...»**

Представьте себе, что в общественном транспорте начинается спор. Что Вы предпринимаете?

а) избегаете вмешиваться — 4 очка;

б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав — 2 очка;

в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения — О очков;

На собрании Вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

а) нет — 4 очка;

6) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к нем — 2 очка;

в) всегда критикуете за ошибки — 0 очков;

Ваш непосредственный начальник излагает план работы,

который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой

план, который кажется Вам лучше?

а) если другие Вас поддержат, то да — 4 очка;

б) Вы обязательно будете поддерживать свой план — 2 очка;

в) боитесь, что за критику Вас могут лишить премиальных

— О очков;

Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями? а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят Ваших отношений — 4 очка;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам — 2 очка;

в) Вы спорите со всеми и по любому поводу — 0 очков;

Кто-то пытается пролезть вперед Вас без очереди. Ваши действия?

а) считая, что и Вы не хуже него, пытаетесь обойти очередь — 4 очка;

б) возмущаетесь, но про себя — 2 очка;

в) открыто высказываете негодование — 9 очков;

Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа Вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим. Как Вы поступите?

а) выскажитесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта — 4 очка;

6) выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее — 2 очка;

в) Вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок — 0 очков;

Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит Вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать Ваше мнение о своей последней покупке. Что ВЫ ей скажете?

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие — 4 очка;

б) говорите, что эта вещь безвкусная — 2 очка;

в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого — О очков;

Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?

а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?» — 4 очка;

6) делаете замечание — 2 очка;

в) если это происходит в общественном месте, то Вы их отчитаете — 0 очков;

В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал Вас:

а) в таком случае Вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно — 4 очка;

б) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму — 2 очка;

в) это будет поводом для скандала — О очков;

Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности, и не следит за уборкой в комнатах, разнообразием меню. Возмущает ли Вас это?

а) да, но полагаете, что если Вы даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит — 4 очка;

б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы — 2 очка;

в) Вы вымещаете недовольство на младшем персонале — уборщицах, официантках — 0 очков;

Вы спорите с Вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку?

а) нет — 4 очка;

б) разумеется, признаете — 2 очка;

в) какой же у Вас авторитет, если Вы признаете, что были не правы? — 0 очков.

Посчитайте сумму очков.

ОТ 30 ДО 44 ОЧКОВ. Вы тактичны, не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же Вам приходится вступить в спор, то Вы учитываете, как это отразится на Вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым Вы теряете уважение к себе и в глазах других?

ОТ 15 ДО 29 ОЧКОВ. О Вас говорят, что Вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на Вашем положении. И Вас за это уважают.

ОТ 10 ДО 14 ОЧКОВ. Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно Вам. Вы навязываете свое мнение, даже если Вы не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за Вашим поведением комплекс неполноценности?

Приятно ли с вами общаться?

Если человек общителен, то это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?

4. Любите ли вы давать советы?

5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли показывать это собеседнику?

6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?

7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?

8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли ее развивать?

9. Вы любите быть центром внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

Если вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый из них. А теперь посчитаем.

1—3 БАЛЛА. Трудно сказать, то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с вами далеко не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

4—9 БАЛЛОВ. Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

9 — 11 БАЛЛОВ. Вы, наверное, один из самых Приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?..

Тест «НЕРВНЫЙ ЧЕЛОВЕК»

Автор английский психолог В. Коулман

Ответьте на эти вопросы («да» или «нет») и Вы узнаете, являетесь ли Вы человеком робким, нервным, склонным к беспокойству или же наоборот — человеком спокойным, уравновешенным, способным справиться с любой ситуацией.

Во всех вопросах, кроме 15, за ответ «да» — 1 очко, за ответ «нет» — 0 очков. В вопросе 15, за ответ «да» 0 очков, за ответ «нет» — 1 очко.

1. Становится ли Вам не по себе, если Вы находитесь в полной темноте и плюс к тому — в одиночестве?

2. Считаете ли Вы, что у Вас слишком много обязанностей?

3. Беспокоитесь ли Вы о том, что думают о Вас окружающие?

4. Часто ли Вы вздрагиваете, когда звонит телефон?

5. Беспокоитесь ли Вы по мелочам?

6. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?

7. Беспокоитесь ли Вы о деньгах?

8. Сильно ли Вы переживаете, если пропускаете свою пересадку, когда едете в транспорте?

9. Мучает ли Вас бессонница оттого, что Вас что-то волнует в часы, когда Вы должны спать?

10. Нуждаетесь ли Вы когда-нибудь в снотворном?

11. Нужно ли было Вам когда-нибудь принимать успокоительные лекарства?

12. Считаете ли Вы себя скованным?

13. Дрожит ли у Вас голос, когда Вы сердитесь или очень волнуетесь?

14. Вы легко смущаетесь?

15. Легко ли Вы расслабляетесь?

16. Склонны ли Вы в большой степени к беспокойству, чем большинство знакомых Вам людей?

17. Признали бы Вы, что Вы почти всегда о чем-нибудь да беспокоитесь?

18. Легко ли Вы расстраиваетесь?

19. Страдаете ли Вы когда-нибудь от «приступов паники»?

20. Охватывало ли Вас когда-нибудь желание все бросить и

убежать?

21. Страдаете ли Вы какими-нибудь недугами, например, несварением, сыпью на коже и т. п., которые усиливаются напряжением или стрессом?

22. Часто ли Вас раздражает шум?

23. Раздражают ли Вас мелкие административные требования?

24. Когда Вам не везет, расстраиваетесь ли Вы?

25. Расстраиваетесь ли Вы, если над Вами смеются?

26. Проверяете ли Вы по несколько раз, закрыта ли входная дверь, прежде чем ложиться ночью спать?

27. Волнуетесь ли Вы перед тем, как идти на вечеринки, в гости и т. д.?

28. Если к Вам собираются прийти Ваши друзья, много ли времени Вы тратите, чтобы приготовить все для их приема?

29. Легко ли Вы краснеете?

Вам не нравится знакомиться с новыми людьми? Подсчитайте свои очки.

РЕЗУЛЬТАТ:

От 20 до 30 очков: очень неуравновешенны, возбудимы. От 10 до 20 очков: средняя раздражительность. От 5 до 10 очков: спокойны, уравновешенны. Меньше 5 очков: «толстокожи», эмоционально ограничены. Если Вы набрали выше 10 очков, не отчаивайтесь, последуйте совету Игоря Талькова: «С самим собой наедине побыть неплохо, если знаешь, что сам себе не помешаешь побыть с собой наедине». Постарайтесь вычислить причину вашего раздражения и устранить ее. Если в силу объективных обстоятельств это невозможно, попробуйте изменить свое отношение к причине, вызывающей возбуждение. Помочь в этом может медитация. Медитация — это собранность внимания необычного рода и силы, когда человек как бы целиком сливается с предметом размышления, отказываясь от мысли. Это состояние, возможно бессознательно, испытывают пишущие стихи, музыку, художники и актеры и, конечно же, каждый из нас в тот ли иной момент нашей жизни. Я не буду останавливаться на техниках медитации — их много в литературе, каждый может выбрать наиболее подходящую именно для него. Отмечу, что в процессе медитации человек как бы пробивается к сокровенно-глубинному пласту своего существа, к своему, так называемому, высшему «Я». И ничего нет странного в том, что отказавшись от мысли в процессе медитации, мы «возвращаясь к себе», вновь используем мысли, так как они уже преображены и мы сами подверглись значительным изменениям. И пусть перемены, происшедшие с Вами будут такими:

«И свободно так дышать,

и не хочется бежать

От тебя и от себя, как было прежде,

Отгораживая дверь

От бесчисленных потерь.

И от страха потерять свою надежду».

И. Тальков.

ОХ, УЖ ЭТИ НЕРВЫ.

Стрессы, постоянные нервные перегрузки иногда называют «болезнью века». Каждый из нас нет-нет да и замечает, что становится все более раздражительным, вспыльчивым. Как же мы преодолеваем подобную нервозность, как справляемся с повседневными раздражителями? Насколько нам удается овладеть собой в важный, критический момент? В какой-то степени ответить на эти вопросы поможет предлагаемый текст.

За каждый ответ «очень» запишите себе 3 очка, за ответ «неособенно» —1 очко, за ответ «ни в коем случае» — поставьте прочерк.

Итак, раздражает ли Вас:

— смятая страница газеты или журнала, которую Вы любите:

почитать?

— одетая с претензией на молодость женщина в летах?

— курящая на улице женщина?

— чрезмерное приближение к Вам собеседника (если оно произошло даже не по его воле — в толпе, в автобусной давке)?

— когда кто-нибудь грызет ногти?

— когда кто-нибудь пытается поучать Вас?

— когда кто-то кашляет в Вашу сторону?

— когда Вы слышите чей-то смех невпопад?

— когда Ваши близкие друзья все время опаздывают?

— когда в кинотеатре кто-нибудь поблизости комментируетсюжет фильма или шелестит конфетной оберткой?

— когда Вам дарят ненужные вещи?

— когда Вам рассказывают сюжет книги, которую Вы собираетесь прочесть?

— слишком сильный запах духов?

— громкий разговор в общественном транспорте?

— активно жестикулирующий при разговоре собеседник?

— частое употребление коллегами иностранных слов?

Суммируйте результаты.

БОЛЕЕ 50 ОЧКОВ.

Вас не отнесешь к числу сдержанных и терпеливых людей.Вас слишком часто раздражают незначительные явления. Вы даже склонны к поискам в окружающем Вас мире раздражителей. Поэтому Вы вспыльчивы, легко выходите из себя. Ваша нервная система явно разбалансирована, отчего довольно часто страдаете не только Вы, но и окружающие.

ОТ 13 ДО 49 ОЧКОВ.

Вы относитесь к довольно распространенной группе людей. Раздражаясь лишь от очень неприятных вещей, из обыденных житейских невзгод Вы не делаете драму. Поэтому у Вас выработан стойкий иммунитет к неприятностям, позволяющий быстро и легко забывать их.

12 И МЕНЕЕ ОЧКОВ.

Ваше «железное спокойствие» позволяет Вам реально смотреть на жизнь. А может, этот тест оказался недостаточно исчерпывающим и не позволил проявить Ваши наиболее уязвимые стороны? Судите сами. По крайней мере, о Вас можно сказать: Вы не тот человек, кого легко выбить из колеи.

ЕСЛИ ВАМ НАСТУПИЛИ НА НОГУ...

Конфликтная ли Вы личность? Чтобы узнать это» воспользуйтесь тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных

тонах. Ваша реакция?

а) не принимаю участия — 4 очка;

б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой — 2 очка;

в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя» — О очков;

2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства? а) нет — 4 очка;

б) только если имею для этого веские основания — 2 очка;

в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает — 0 очков;

3. Часто ли спорите с друзьями?

а) только если это люди необидчивые — 4 очка;

б) лишь по принципиальным вопросам — 2 очка;

в) споры — моя стихия — 0 очков;— 4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. Как Вы реагируете, если кто-то залезет в обход?

а) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже — 4 очка;

б) делаю замечание — 2 очка;

в) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком — О очков;

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а) не буду поднимать бучу из-за пустяков — 4 очка;

б) молча возьму солонку — 2 очка;

в) не удержусь от едких замечаний и может быть, демонстративно откажусь от еды — 0 очков;

6. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу...

а) с возмущением посмотрю на обидчика — 4 очка;

б) сухо сделаю замечание — 2 очка;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях— 0 очков;

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась...

а) промолчу — 4 очка;

б) ограничусь коротким, тактичным комментарием — 2-очка;

в)устрою скандал— 0 очков;8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, нов душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней — 4 очка;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш — 2 очка;

в) проигрыш надолго испортит настроение - 0 очков.

Теперь посчитайте очки; если Вы набрали:

от 22 до 32 очков — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение: «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было Вашим девизом. Может быть поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица;

от 12 до 20 очков — Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к Вам уважение;

до 10 очков — споры и конфликты — это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами — на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

**Список литературы**

Д.П. Зеркин «Основы конфликтологии» (курс лекций). Ростов-н/Д - 1998г. (480с.)

А.А. Игнатьева, Е.И. Степанов «Как урегулировать конфликты в организации: советы зарубежных конфликтологов отечественным менеджерам». Журнал «Прикладная психология», № 4. Москва - 1998г.

А.С. Козлов «Процедурная помощь в разрешении конфликтов». Журнал «Прикладная психология», № 4. Москва - 1998г.

О.Н. Лукашонок, Н.Е. Щуркова «Конфликтологический этюд для учителя». Москва - 1998г. (80с.)

В.В. Марасин «56 полюсов поведения». Донецк - 1997г. (416с.)

А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский - под общ. ред. «Психология. Словарь». Москва - 1990г. (494с.)

Д. Скотт «Конфликты. Пути их преодоления». Киев - 1991г.

В.А. Сонин «Словарь персоналий. Психологи от А до Я». Москва: московский психолого-социальный институт - 1997г. (160с.)

Р. Фишер, У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения». Москва - 1992г.

В.П. Шейнов «Конфликты в нашей жизни и их разрешение». Минск - 1997г. (288с.)

«Энциклопедия мысли. Сборник мыслей, изречений, афоризмов, максимов, парадоксов, эпиграмм». Симферополь - 1996г. (688с.)

**Литература, использованная для приложения:**

«Альманах психологических тестов». Москва - 1996г. (400с.)

Д.Я. Рейгородский «Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие». Самара - 1998г. (672с.)

Л. Москвина «Энциклопедия психологических тестов». Москва - 1997г. (333с.)