МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ (МГОУ)

Факультет психологии

Кафедра психологического консультирования

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: Влияние индивидуально-психологических особенностей сотрудника на его поведение в конфликтных ситуациях на примере «ООО Экспо-Московия М»

по специальности 030301.65 – «Психология»

специализация – «Психологическое консультирование»

Руководитель ВКР Кочнев В.А.,

старший преподаватель

_____

(подпись, дата)

Москва 2022 г.

Оглавление

Введение 2

Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях 3

1.1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: сущность и содержание 3

1.2. Понятие и сущность индивидуально-психологических характеристик личности 18

Выводы по главе 1 27

Глава 2. Эмпирическое исследование влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях 29

2.1. Организация и методы эмпирического исследования влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях 29

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях 33

Выводы по главе 2 54

Заключение 58

Список используемой литературы 60

Приложения 1. Сводная таблица результатов, полученных по всем методикам 64

Приложения 2. Статистическая взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей и стратегий поведения в конфликте 66

Введение

Актуальность исследования. Жизнь современного человека не обходится без конфликтов, они неизбежно возникают и поражают особенно болезненно, когда человек наименее готов к ним. Это их коварный механизм. Споры и ссоры отнимают порой столько времени и сил, что остается только удивляться.

Сложная система социально-трудовых отношений в современных организациях переполнена конфликтами, которые разнообразны по своему содержанию. Основу данных конфликтных ситуаций составляют различия в восприятии индивидами совокупности разнообразных социально-экономических и психологических факторов, которые оказывают непосредственное влияние на внешнюю и внутреннюю среду организаций. Организационный конфликт проистекает из субъективного осознания работниками противоречивости своих интересов, потребностей и мотивов как представителей разных социальных групп.

Индивидуально-психологический уровень конфликта связан с личностными характеристиками участников. Данные особенности личности напрямую влияют на осознание причин конфликта, форму его протекания, динамику развития, стратегию поведения, исход, на выбор методов урегулирования и разрешения. Сама трудность понимания всех этих аспектов связана с выявлением в поведении конфликтующих сторон неосознанных или мало осознанных явлений их подсознания [33, с. 309].

Поскольку течение и разрешение социально-трудовых конфликтов обусловлено выбором стратегий поведения, на который влияет индивидуально-психологический комплект особенностей каждой личности, включающий в себя – темперамент, характер, акцентуацию, уровень конфликтности и т.д., руководителям необходимо изучать данный вопрос. Зная психологию своих

сотрудников, появляется возможность предотвращения многих конфликтов или их конструктивного разрешения.

Важным качеством является умение предотвращать возникновение конфликтных ситуаций, сглаживать их последствия, разрешать споры, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию.
Как показывает практика деятельности отечественных предприятий, в сегодняшних условиях наблюдается глубокое противоречие между потребностями повышения эффективности системы управления человеческим составляющей предприятия и возможностями внедрения креативных технологий управления конфликтными ситуациями.

При таких условиях возникла объективная необходимость в продолжении научных исследований в этом направлении. Вопросы исследования и совершенствования системы управления конфликтами в организации на сегодняшний день определили актуальность темы исследования.

Деятельностный аспект изучения конфликтов предполагает исследование закономерностей отображения предметно-деловых связей, возникающих в ходе коллективной трудовой деятельности. Данные вопросы описаны в работах Ковалева А.Г., Зазыкина В. Г., Крогиуса Н. В. М. Бакунина, Н. Михайловского, П. Ткачева, П. Лаврова, П. Кропоткина В.И. Ленина, Г.В. Плеханова, Питирима Сорокина, М.И. Туган-Барановского.

Широкий круг вопросов, связанных с характеристикой составляющих элементов технологии управления конфликтом, измерением влияния факторов внешней и внутренней среды на систему управления конфликтной ситуацией был раскрыт И.А. Ильина, П.Б. Струве, Д.К. Захарова, А.Я. Кибанова, А.Я. Анцупова, И.Е. Ворожейкина,В.Н. Кудрявцева, А.И. Шипилова А.Г. Здравомыслова, А.С. Кармина, А.В. Дмитриева, М.Д. Конторова и Д.С. Конторова, В.В. Дружинина, М.И. Еникеева.

П**роблема исследования** заключается в противоречии между наличием методов разрешения конфликтов в организации с учетом индивидуально-

психологических особенностей сотрудников и недостаточным исследованием данных методов на практике.

Объектом исследования является индивидуально-психологические характеристики сотрудников.

Предметом исследования является влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

Гипотеза исследования заключается в стратегии поведения в конфликте связанны с такими индивидуально-психологическими особенностями, как природно-обусловленные свойства личности, а также личностные черты, осознание причин конфликта, форму его протекания, динамику развития, стратегию поведения, исход, на выбор методов урегулирования и разрешения.

Цель исследования является методы разрешения конфликтных ситуации в организации посредством индивидуально-психологических особенностей сотрудников.

Задачи исследования:

- изучить стратегию поведения в конфликтных ситуациях: сущность и содержание;
- рассмотреть понятие и сущность индивидуально-психологических характеристик личности;
- исследовать влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях;
- проанализировать результатов эмпирического исследования влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

Методы исследования:

1. Методы анализа психологической литературы по исследуемой проблеме.

2. Метод констатирующего эксперимента с применением следующих методик:

- методика диагностики самоконтроля в общении М. Снайдера;
- тест оценки агрессивности в отношениях А. Ассингера;
- методика выявления индивидуально-психологических свойств В.М. Русалова;
- тест оценки стратегии поведения в конфликте К. Томаса.

3. Математические методы обработки и анализа данных.

Практическая значимость исследования заключается в выявление особенностей взаимосвязи между выбором стратегии поведения в конфликте и индивидуально-психологическими особенностями работников, различающихся профессиональным уровнем, в возможности применять выявленные закономерности для создания благоприятных социально-психологических условий в личном и профессиональном общении, а также может способствовать увеличению эффективности профессионального подбора кадров.

Экспериментальное исследование проводилось на базе «ООО Экспо-Московия М». В нем приняли участие 30 сотрудников предприятия. В составе выборки 11 мужчин и 19 женщин, выполняющих работу по менеджменту. Возраст испытуемых от 27 до 54 лет. Стаж работы в данной организации от 2 до 12 лет. 5 человек имеют высшее образование, 15 человек – среднее специальное.

Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях

1.1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: сущность и содержание

В повседневной жизни тяжело избежать конфликтных ситуаций, они могут появиться дома или в рабочем коллективе. У каждого человека свои характер и темперамент, кому-то проще пойти на уступки, кто-то будет до последнего отстаивать свою точку зрения. Чтобы избежать неприятных ситуаций и разборок, необходимо знать, как вести себя с разными людьми.

Психоаналитическое направление изучения конфликтов представлено в работах З. Фрейда, А. Адлера, К. Хорни, Э. Фромма. Как полагал З. Фрейд, конфликт проявляется в случае воздействия общественных условий чрезмерной выраженности, которая существенно превышает наличную способность человека сублимировать фрустрацию неудовлетворенной потребности [21, с. 600].

А. Адлер вслед за З Фрейдом предполагал, что источник конфликтов заключается в недостаточной степени защищенности личности перед внешним миром, а также в факте опознавания своей неполноценности и неполного личностного совершенства, в силу чего каждый человек стремится к превосходству, чтобы укрепить свой статус по сравнению с другими. Именно стремление освободиться от чувства неполноценности приводит человека к конфликтам и невротическому поведению [32, с. 563].

Вступая в полемику с З. Фрейдом, Э. Фромм полагал, что в ходе развития личности приходит обособление каждого индивида его индивидуализация. Этот сложный процесс происходит в постоянном конфликте субъекта с социальной

средой. Однако человек в состоянии избавиться от одиночества и преодолеть чувство своей ненужности путем «бегства от свободы». Переживание внутриличностного конфликта основано на бессознательной деятельности, поэтому изучен этот феномен может быть психоаналитическими методами [32, с. 563].

Согласно представлениям, К. Хорни конфликт проявляется в рамках системы взаимоотношений личности с социальным окружением, однако это не предполагает наличие конфронтации со своим окружением. В человеке заложены психические ресурсы для поиска и нахождения выхода из противоречия [36].

Социотропное направление изучения конфликтов в работах В. Макдугалла, С. Сигеле основано на теории инстинктов, лежащих в основе социального поведения. Распространение на человеческое общество теории инстинктов, проведенное В. Макдугаллом, произошло под влиянием идей Ч. Дарвина о том, что для выживания человека важнейшее значение имеет инстинкт борьбы за существование и развитие человеческого вида [21, с. 600].

Динамическое исследование конфликта К. Левина основано на представлениях о существовании групповой динамики, которая рассматривается в качестве основы конфликта. Согласно представлениям, К. Левина, нарушая баланс, к конфликту приводят психические состояния личности, такие как напряженность, сниженный психологический комфорт или фрустрация, отражающие уровень неудовлетворенности личности теми объектами окружающей среды, которые представляют собой предмет актуальной потребности индивида [22, с. 38].

Социометрическое направление изучения конфликтов разрабатывалось в теории Дж. Морено, который предполагал, что межличностные конфликты могут быть вызваны состоянием эмоциональных отношений, которые складываются между людьми, связаны с их симпатиями или, напротив, антипатиями в результате взаимодействия и общения. Представители указанного направления предполагают, что конфликты в основном носят характер ролевых,

поскольку возникают в силу того, что к каждому из участников взаимодействия, являющихся одновременно носителями определенных ролей, могут предъявляться противоречивые, неравноценные ожидания со стороны различных социальных групп. Таким образом, главные причины конфликтов заключаются в специфике социального взаимодействия и ролевого распределения [38].

Важное внимание в психологическом изучении конфликтов уделяется выявлению внутренних условий конфликтности индивида и факторов, приводящих к конфликтному поведению. Отечественные психологи в качестве основного психологического фактора конфликтности рассматривают дезинтеграцию личности. В представлениях В.С. Мерлина, «внутренние условия психологического конфликта сводятся к противоречию между различными мотивами и отношениями личности» [9, с. 1].

В число внутренних условий, способствующих конфликту, по мнению В.С. Мерлина, также входит субъективное представление о неразрешимости ситуации. Множество исследований ориентированы на изучение психологических механизмов конфликтов с позиции выделения в них нескольких аспектов: когнитивной стороны (Афонькова В.М.), мотивационной составляющей, ценностно-ориентационного компонента (Семенов В.А., Ершов А.А. и др.) [21, с. 600].

Кроме того, рассматривают как личностную основу конфликта (Гришина Н.В., Ковалев Г.А.), так и социально психологический компонент (Зотова О.И., Козер Л. и др.). Н.В. Гришина провела классификацию психологических исследований в сфере конфликтного взаимодействия, в котором выделено три ключевых аспекта изучения [21, с. 600].

Первым аспектом являются социально-психологические феномены социальных конфликтных взаимодействий, которые не могут отдельно рассматриваться от психологических феноменов.

Второй аспект проявляется в межличностных конфликтах и проявляется во время взаимодействия отдельных индивидов.

Третье направление – изучение межгрупповых конфликтов, проявляющихся в ходе взаимодействия между собой социальных групп. Межгрупповые конфликты рассматривались в работах таких авторов, как Бородкин В. М., Каменев Н.П., Храмов В. О., Чекалин В. И., Шаленко В. Н.

Изучением вопроса занимаются науки обществознание и дисциплина конфликтология. Существует более 100 значений термина «конфликт», некоторые из них противоречат друг другу. В целом можно сказать, что конфликт – это выражение недовольства и противоречий, возникших в результате разности мнений.

Современная психологическая наука определяет конфликт как столкновение взглядов, убеждений, мнений двух или более оппонентов. Участники спора могут обладать противоречивой информацией, иметь разные подходы к решению той или иной проблемы. Не научившись прислушиваться к мнению третьей стороны, довольно часто люди заботятся только об удовлетворении собственных интересов, независимо от того, насколько это влияет на возможности другого человека. Ситуация становится особенно сложной, когда чувства не находят выхода, а просто замалчиваются. Образуется так называемый вакуум, через который трудно слышать и понимать друг друга.

Конфликтные ситуации – это настоящий пожиратель позитивных эмоций, который приносит разочарование и часто вызывает апатию. Что такое конфликтная ситуация и как в ней правильно себя вести, чтобы выйти победителем [46].

Конфликт и конфликтная ситуация, как правило, возникают не в один момент. Требуется достаточно много времени, чтобы негативные эмоции накопились в избытке и стали просто невыносимыми.

Первая фаза – это период терпеливого ожидания. Это может длиться годами. Возникновение конфликтной ситуации происходит постепенно. В это время человек накапливает разрушительную и неблагоприятную энергию. Когда-нибудь эта чаша переполнится. Наступает фаза так называемого

прорыва, когда внезапно высказываются впечатления, суждения друг о друге. Слышать о себе более чем неприятно, и отношения могут быть испорчены раз и навсегда. Поэтому так важно не накапливать раздражение, гнев и обиду, а вовремя устранять все разногласия. Возможно, сделать это непросто, нужна определенная смелость и уверенность в себе, но оно того стоит. Нужно быть искренним и дружелюбным [45].

Дело в том, что у каждого есть свои уникальные представления о том, как устроен этот мир. Когда другой человек вдруг разрушает привычные границы нашего понимания, другими словами, вмешивается в него, возникает ощущение, что все вокруг рушится. Личность теряет опору под ногами. Признать правоту другого человека для многих-настоящее испытание. И даже если где-то в глубине души таится сомнение, упрямый человек продолжает упрямо отстаивать собственную позицию. Управление конфликтами начинается с осознания того, что «я могу ошибаться». Когда человек способен понять и услышать противоположную точку зрения, извлечь для себя из нее урок, тогда можно говорить о конструктивном способе решения сложной проблемы.

Конфликтные ситуации – это те жизненные обстоятельства, которые требуют от людей значительных усилий и учат быть внимательными к себе и учитывать пожелания других. Душераздирающие противоречия могут как накапливаться внутри человека (тогда это настоящая «война» с самим собой), так и находить столкновения с близкими. И в том, и в другом случае человек чувствует себя не лучшим образом: возможны расстройство сна, потеря аппетита, снижение настроения. Конфликты бывают внутри личностный и межличностные [44].

Внутриличностный конфликт развивается в человеке. Его источником являются разрушительные мысли негативного плана, которые буквально заставляют вас страдать. Личность может отказаться видеть позитивные перспективы на будущее просто потому, что ей трудно выйти за рамки своего «Я» – это необходимо для обязательного участия другого. Разрешение конфликта в пределах сосредоточенности человека на себе, обязательно должно

происходить под влиянием специалиста-психолога. Мужчине очень трудно с этим справиться.

Межличностный конфликт требует участия двух человек. Здесь происходит столкновение конкретных мнений, взглядов, убеждений. Часто участники спора не могут слышать и правильно понимать друг друга только потому, что у каждого из них своя система ценностей, которая не соотносится с позицией оппонента. Управление конфликтными ситуациями в данном случае состоит в том, чтобы уметь стоять над собственной гордостью и научиться в чем-то уступать, понимать позицию другого. Некоторые из нас ошибочно полагают, что согласие с точкой зрения врага является проявлением слабости. Однако сильный человек уникален тем, что обладает способностью видеть истину гораздо дальше, чем обычные люди [47].

Подавляющее большинство ссор происходит между мужем и женой. Так устроен мир, что самые близкие и дорогие души часто не могут понять друг друга. Это происходит, в частности, потому, что супруги склонны отождествлять свою личность со своей второй половинкой и забывать, что у нее могут быть совершенно разные желания и взгляды. Самое сложное в отношениях двух любящих людей-прийти к состоянию единой внутренней целостности и в то же время оставаться самодостаточным, не терять веру в себя.

Разрешение конфликтов между супругами – это возможно только в том случае, когда они начинают согласовывать свои действия друг с другом. Здесь нельзя действовать в одиночку, с точки зрения эгоизма. Необходимо помнить, что, когда вы принимаете решение о создании семьи, тем самым принимаете на себя ответственность за ее благополучие. Если муж и жена не понимают друг друга, то возникающая конфликтная ситуация является сигналом к скорейшему исправлению ситуации. Скорее всего, ошибаются оба, и каждый отстаивает свою точку зрения. Важно вовремя увидеть, осознать абсурдность подобных действий. Поведение в конфликтной ситуации зависит не только от степени непонимания, но и от характера супругов. Если есть возможность для кого-то из семьи пойти на уступки, то это уже замечательно [43].

Так же конфликты происходят в отношения между родителями и детьми. Как часто родители недовольны своими детьми. Причины непонимания могут быть разными: плохая успеваемость в школе, нежелание делать домашнее задание, грубость и невнимательное отношение. Конфликт и конфликтная ситуация возникают, как правило, при неоднократных попытках достичь взаимопонимания. Подростки часто демонстрируют полную непримиримость и стремятся во всем доказать свою состоятельность. Глядя на них, родители иногда думают, что они слишком самонадеянны, чтобы говорить о своем собственном будущем, так славно верят в свой успех. Юношеский возраст - это время мечтаний и порывов.

Поведение родителей в конфликтной ситуации должно быть направлено на минимизацию ссоры и вызывание негативных эмоций. При каждой возможности необходимо рассказывать детям об их любви и о том, что не всего в жизни можно достичь только смелым отношением - в большинстве случаев требуются продуктивные действия.

Конфликтные ситуации в организации – не такое уж и редкое событие. Похоже, все сотрудники кажутся такими милыми и дружелюбными, но на самом деле, у каждого из них свой характер. Это не хорошо или плохо, но данность природы. Для того чтобы мирно сосуществовать с коллегами на рабочем месте, необходимо соблюдать определенные правила.

Никогда не лезь в неприятности. Конфликтные ситуации на рабочих местах – это всегда сплетни и нелестные мнения, поэтому лучше, если они не будут касаются. Если среди сотрудников назревает напряженная ситуация, то не следует вмешиваться и усугублять ситуацию. Лучше сохранять нейтральную позицию и оставаться дружелюбным и улыбчивым. В рабочее время трудящиеся должны заниматься рабочими вопросами. По какой-то причине многие люди забывают эту простую истину. Недопустимо вести личные разговоры по телефону, привлекать внимание, громко смеяться [46].

Поведение в конфликте – это очень важная вещь, от которой зависит дальнейшее благополучие человека, его отношение. Замечено, что, например,

тот, кто привык постоянно сдаваться, испытывает значительные трудности, когда требуется проявить характер, настоять на собственном мнении. Такой человек теряется в большинстве случаев, когда необходимо действовать уверенно. А вот чувство вины – это главный показатель того, что человек готов взять на себя роль жертвы. Только вот нужно ли это делать?

Сегодня одной из самых известных и широко используемых в решении конфликтов считается работа Томаса-Киллмена [31, с. 309]. Согласно концепции, существуют следующие стратегии поведения в конфликте:

- соперничество;
- компромисс;
- приспособление;
- сотрудничество;
- уклонение.

Далее рассмотрим более подробно стратегии поведения в конфликте.

Соперничество – это попытка навязать противоположной стороне свою точку зрения и желаемый результат. На первом месте стоят личные интересы, без учета мнения оппонента. Такая манера поведения может использоваться только людьми, обладающими некоторой властью и преимуществом. По результатам теста Кеннета Томаса, более чем в 65% люди выбирают принцип соперничества, причем не всегда осознанно.

Компромисс – это поведение в конфликте, которое предполагает урегулирование спора. Конфликтующие готовы частично отказаться от своих убеждений, чтобы принять решение, одинаково удовлетворяющее обе стороны. Используя этот метод, каждый что-либо теряет. Стратегия имеет смысл, когда у оппонентов есть общая цель, результат которой не делится пополам, например, желание 2 покупателей забрать последний товар [31, с. 309].

Приспособление – это поведение в конфликте, предполагающее совместные действия для решения проблемы. Каждый ставит свои личные интересы выше интересов соперника, но одна из сторон временно соглашается с точкой зрения оппонента, чтобы позже получить уступки с его стороны.

Психологи утверждают, что часто приспособление – основной способ урегулирования споров.

Сотрудничество – это поведение в конфликте, когда обе стороны находят совместное решение, которое преобразует врагов в партнеров. Главная характеристика сотрудничества в том, что поиск решений всегда должен удовлетворять обоих. Эту стратегию можно использовать как пример поведения с бизнес-партнерами [31, с. 309].

Но при этом важно, что причина конфликта определяет то, насколько уместно использовать стратегию сотрудничества. Если результат является жизненно необходимым для одной из сторон, участвующих в конфликте, сотрудничество невозможно. Любые попытки взаимодействия перерастут в борьбу или соперничество [29].

Уклонение. Зачастую стратегия используется, когда конфликт не задевает интересы одной или нескольких сторон. Встречаются ситуации, когда в спор между двумя людьми пытаются вовлечь третью сторону, тогда уклонение может иллюстрировать нежелание человека вступать в конфликт. Помимо пяти распространенных стратегий Томаса-Киллмена, в психологии существует еще 2 варианта развития событий:

1. Подавление. Допустимо использовать, когда ситуация приобретает агрессивный характер, угрожает жизни или здоровью человека. Подавление может быть инициативой одной из сторон или исходить от третьего лица. Например, когда в классе ругаются ученики, третье лицо – это учитель, который подавляет конфликт.

2. Переговоры. Могут иметь разную форму: от семейных до государственных. Основная функция переговоров – снизить агрессию, подойти к решению проблемы рационально. Все стороны договариваются о дальнейших действиях на взаимовыгодных условиях. В результате переговоров возможен переход к стратегиям сотрудничества или компромисса [31, с. 309].

В конфликтной ситуации отдельные стратегии поведения дают разные результаты. Выбор манеры действий зависит от ситуации и личностных качеств человека.

1. Соперничество. Для каких ситуаций подходит:

- когда человек имеет авторитет, полномочия или преимущество перед оппонентом;
- в случае выстроенной иерархии конфликтующих. Например, когда одна сторона спора – начальство. Соперничество встречается, когда в семье есть младший и старший ребенок;
- в критических ситуациях, когда человеку нечего терять, и у него нет другого варианта, кроме как соперничать.

2. Компромисс В каких ситуациях разумно использовать:

- желание одного из конфликтующих имеет поверхностный характер. Человек сильно не пострадает, если не получит желаемого;
- когда решение позволяет хотя бы частично получить желаемое, в тот момент как соперничество может оставить ни с чем. По такому принципу родители идут на компромисс с ребенком;
- если все стороны конфликта имеют равные полномочия;
- когда недостаточно времени для выработки другой стратегии. Может быть временным решением до следующих переговоров.

3. Приспособление. Для разрешения каких ситуаций подходит:

- когда стоит цель – установить спокойствие, привести отношения в норму;
- в семейных ссорах, когда хорошее отношение важнее отстаивания своего мнения;
- один из конфликтующих уверен в своей правоте и понимает, что не пострадает, если уступит;
- одна сторона не имеет возможности победить в споре. Например, школьник или студент не может конфликтовать с учителем.

4. Сотрудничество В каких ситуациях работает:

- когда каждая точка зрения важна, но нет возможности найти компромисс;

- если обе стороны настроены на совместную работу, готовы слушать друг друга;
- стороны конфликта – родственники, друзья, партнеры по бизнесу, которые зависят друг от друга.

5. Уклонение Стратегия используется, когда:

- одна сторона конфликта считает причину ссоры незначительной;
- человек точно знает, что не сможет выиграть спор;
- конфликтующий имеет недостаточно полномочий, чтобы отстаивать свою позицию;
- человек планирует потянуть время, чтобы разработать дальнейшую тактику действий для получения победы;
- в споре участвуют необразованные люди, манипуляторы, которые могут оскорбить;
- одна сторона понимает, что в данный момент споры усугубят ситуацию.

Далее рассмотрим преимущества пассивных и активных стратегий:

1. Соперничество – это проявление активности. Главное преимущество заключается в том, что человек может отстоять свою точку зрения и добиться желаемого результата. Выбирая эту стратегию, необходимо осознавать, что отношения с оппонентом могут испортиться. Соперничество уместно в отношениях руководства и подчиненных, между работниками, но не в семейных делах.

2. Компромисс, приспособление, сотрудничество и уклонение – пассивные способы поведения в межличностном конфликте. Главные преимущества заключаются в возможности сохранить человеческие отношения и частично добиться цели. Стратегии уместно использовать в бизнесе, в кругу родных и близких.

Поведение в ситуации, возникшей на рабочем месте, напрямую зависит от статуса и должности. Если начальство может командовать и подавлять, для подчиненных выбранная стратегия может обернуться выговором или увольнением. Если разногласия на рабочем месте перерастают в конфликт,

необходимо взять под контроль свои эмоции. Первое, что нужно сделать, – уклониться, постараться не вступать в споры. Оппонент может использовать провокации, главное – не терять контроль над собой [31, с. 309].

Есть ситуации, когда контроль над эмоциями потерян. В этом случае необходимо:

- Не повышать голос на оппонента, даже в ответ;
- Постараться определить для себя причину конфликта, позиции и цели обеих сторон;
- Если четкой цели нет, собеседник пытается беспричинно оскорбить, лучший вариант – игнорирование нападок;
- Если есть причина, по которой разгорелся конфликт, необходимо искать компромисс. В крайнем случае, приспособиться и пойти на уступки, особенно это касается новичков в коллективе;
- Если человек чувствует, что не готов спорить и доказывать мнение, нужно постараться отложить разговор.

Не всегда получается избежать конфликта и контролировать свое поведение в серьезном конфликте, этому навыку нужно учиться. Среди спорящих должен найтись хотя бы один человек, который попытается избежать конфликта. В этом случае необходимо:

- Не торопиться. Прежде, чем высказывать свое мнение, необходимо задать себе вопросы: «Почему мы спорим? Нужно ли это мне? Что я потеряю, если уступлю?»;
- Отвечать медленно и кратко. Чем быстрее человек говорит, тем больше вероятности сказать лишнее. Размеренная речь успокоит оппонента, после чего можно пытаться искать компромисс;
- Не провоцировать лишними фразами, неуместными шутками. Не нужно трогать человека, если он не в духе. Для общения с коллегами лучше выделять время после обеденного перерыва, в первой половине дня общение может быть напряженным;

- Для избегания конфликта на работе, необходимо следить за своими переписками. Современный человек часто пользуется мессенджерами и социальными сетями. Нельзя писать лишнее, проявлять эмоции, позже они могут быть использованы провокаторами;
- Ограничить общение с провокатором. Если человек провоцирует конфликты, нужно свести общение с ним до минимума, не пересекаться после работы или учебы, не бывать в общественных местах в одной компании.

Какую стратегию поведения в конфликте использовать – личное решение каждого. В зависимости от положения в обществе, точки зрения и конечной цели, сам человек выбирает путь соперничества или ищет компромисс. Если есть возможность, лучше избегать конфликтных ситуаций, особенно, если они возникают между близкими людьми [32, с. 563].

Таким образом можно сделать выводы, что любой конфликт является уникальным, не похож на другие ситуации, может иметь различные причины возникновения, варианты проявления, количество участников, стратегии поведения противников, исход и последствия. Мы пришли к выводу, что конфликт – это системное, сложное, трудное для переживания, но необходимое для развития социальное явление. У любого конфликта существует схема развития. Достижение эффективного решения проблемы, которая привела к конфликтной ситуации, должно быть основано на ясном представлении о природе, причинах, специфике конкретной конфликтной ситуации. Только таким образом возможно конструктивное разрешение конфликта на основе осмысленного выбора стиля поведения и ожидаемых последствий найденного решения.

1.2. Понятие и сущность индивидуально-психологических характеристик личности

Психология изучает не только общие законы и закономерности психических процессов и состояний. Так как люди все разные, уникальные и неповторимые личности, поэтому знание индивидуально-психологических особенностей человека не менее важно, чем механизмы и процессы психики, характерные для всех людей. Изучением этой области занимается раздел психологии, который называется дифференциальная психология, или психология индивидуальных различий.

Эта наука довольно точная, и она утверждает, что существуют незыблемые общие принципы, которым подчиняются психические процессы любого человека. Не только сходство физиологического строения, но и общность особенностей психической сферы позволяет отнести всех людей к одному виду Homo sapiens. Даже этапы своего развития люди проходят схожие и все переживаем одинаковые возрастные кризисы и трудности взросления. В психологии есть понятие нормы, хоть и достаточно зыбкое. Слишком сильное отклонение от психической нормы считается патологией, признается психическим заболеванием и требует вмешательства психотерапевта или психиатра [20].

Однако все люди разные, по-разному ведут себя в схожих ситуациях, по-разному проявляют эмоции. Есть различия и в протекании познавательных процессов, и в уровне интеллекта, и в волевой сфере, и в моторике.

Эти особенности проявляются в рамках общих закономерностей, но они играют важную роль в создании неповторимого образа личности. И в то же время помогают понять ее мотивы, желания, прогнозировать поведение. То есть индивидуальное проявляется в общем, причем не только через особенности поведения, внешней деятельности, но и на внутреннем уровне сознания [19, с. 160].

Совокупность индивидуально-психологических свойств формируется в результате системного взаимного влияния индивидуальных биологических предпосылок и приобретенных в социальной среде свойств. В большинстве проанализированных нами источников значительную долю индивидуально-психологических свойств описывают свойствами темперамента–это «характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности, т.е. темпа, быстроты, ритма, интенсивности, составляющих эту деятельность психических процессов и состояний» [7, с. 388].

Несмотря на разнообразие проявления человеческой психики, когда говорят о индивидуально-психологических особенностях, имеют в виду в первую очередь три сферы: темперамент, характер и способности. И если, например, в познавательных процессах индивидуальное лишь надстройка, дополнение к общим закономерностям, то темперамент, характер и способности можно рассматривать как проявление неповторимой уникальности каждого человека.

Далее рассмотрим более подробно три сферы индивидуально-психологических особенностей:

1. Темперамент. Природной предпосылкой индивидуальных различий являются особенности нервной системы и, в первую очередь, темперамент. Сам этот термин в переводе с латыни означает «смесь элементов». И действительно, темперамент представляет собой комплекс качеств человека. Различные их сочетания порождают разнообразие психической деятельности людей, которое проявляется в четырех основных типах темперамента.

В.М. Русалов, понимающий темперамент как систему формальных поведенческих проявлений, основанных на сочетании отдельных блоков функциональной системы по П.К. Анохину [2, с. 224].

В концепции автора В.С. Мерлина «свойства темперамента представляют собой определенную динамическую систему» и считается, что «свойства

темперамента можно определить также как энергетическую характеристику психических свойств» [9, с. 1].

В научных представлениях Л.С. Выготского под темпераментом понимаются особенности склада свойственных от рождения реакций, которые обуславливаются конституцией человека [10, с. 375]. Автор рассматривает две ключевые характеристики темперамента: особенности и темп движения, а также телесная выразительность. Данная подструктура личности касается той сферы, которая находит отражение в инстинктивных, естественных эмоциональных и рефлекторно обусловленных реакциях человека. Таким образом, темперамент представляет собой центральное образование в контексте психодинамической организации поведения человека. По поводу структуры психодинамических свойств индивида в данный период не существует единого мнения.

Впервые разные виды темперамента описал древнегреческий врач и мыслитель Гиппократ. Он считал, что различие в поведении людей связано с преобладающей в их теле жидкостью. Типы темперамента по Гиппократу:

- Сангва – кровь дает человеку силу, активность, упорство в достижении цели, общительность и качества воина и лидера;
- Флегма (слизь) проявляется в спокойствии, медлительности и невозмутимости;
- Холи (желчь) делает человека подвижным, даже суетливым, подверженным частым сменам настроения и общительным до навязчивости;
- Мелан холи (черная желчь) порождает мрачность, настроение упадка и нерешительности; люди, у которых преобладает эта жидкость, угрюмые неудачники.

Типы темперамента, описанные древнегреческим ученым (сангвиник, флегматик, меланхолик и холерик), и до сих пор являются самыми популярными, хоть, конечно, в их характеристики были внесены коррективы. И сейчас никто не связывает особенности темперамента с преобладающей в теле жидкостью [2, с. 224].

Темперамент в современной психологии – это динамическая характеристика психики, и различие его типов связано с подвижностью и силой двух основных нервных процессов – возбуждения и торможения. Эта связь была открыта и описана русским физиологом И. П. Павловым. Он предложил свою классификацию темпераментов, которая в основном совпадает с Гиппократовской.

Для сангвиника характерна высокая скорость и сила нервных процессов, а также равновесие возбуждения и торможения. Это делает сангвиников активными, но без суетливости. У них высокая работоспособность и устойчивое настроение при довольно ярких и сильных эмоциях. Они общительны, но разборчивы в выборе друзей и прагматичны. Дело для них превыше всего [10, с. 375].

Флегматику при силе и возбуждения, и торможения свойственна низкая скорость нервных процессов с преобладанием торможения, то есть инертность. Это, в прямом смысле слова, тормозной тип. Флегматики не любят смены деятельности, они неэмоциональны и необщительны. Это тугодумы, но упорные труженики.

Холерикам свойственна высокая скорость и сила нервных процессов, но чрезмерная их подвижность, неустойчивость. Это очень активные люди с переменчивым настроением, у них много друзей, но сами они непостоянны и не могут долго заниматься чем-то одним.

Меланхолики отличаются слабостью как процессов возбуждения, так и торможения, поэтому смены настроения у них не выражены, и кажется, что они постоянно пребывают в состоянии уныния [11, с. 203].

В чистом виде этих типов не встречается, потому что темперамент – это сложное сочетание свойств и качеств, и он оказывает влияние на все сферы психики. Для удобства изучения индивидуально-психологических особенностей выделяют несколько наиболее важных характеристик, составляющих темперамент:

- Сензитивность – чувствительность нервной системы к раздражителям;

- Активность – степень работоспособности и способность к поддержанию состояния возбуждения;
- Темп реакций или скорость психических процессов проявляется в скорости смены настроения, речи, мышления и т. д.;
- Экстраверсия и интроверсия – уровень общительности, коммуникативной открытости или замкнутости;
- Пластичность – легкость смены видов деятельности и быстрая адаптация к изменяющимся условиям;
- Ригидность – устойчивость к изменениям, верность привычкам, упрямство;

Темперамент в значительной степени обусловлен врожденными факторами и в течение жизни практически не изменяется. Правда, какие-то наиболее яркие в молодости черты с возрастом могут сглаживаться, маскироваться и адаптироваться к обстановке [14, с. 528].

Темперамент является биологической основой другого индивидуально-личностного свойства – характера.

2. Характер как биосоциальный склад личности. Будучи членом социума, человек с момента рождения взаимодействует с другими людьми, усваивает нормы поведения, впитывает культуру и традиции. В результате каждая личность – это уникальный сплав биологического и социального, и формирование характера протекает во взаимодействии этих двух начал. Поэтому в одной и той же среде у людей складываются разные характеры. Они отличаются даже у близнецов, которые имеют очень схожую биологическую основу.

Все дело в опыте, с момента рождения человек оказываемся в ситуациях, на которые реагируем по-разному не только в зависимости от черт темперамента, но и от внешних обстоятельств. В итоге накапливаем разнообразный, но абсолютно уникальный опыт, который влияет на формирование характера не меньше, а скорее всего, больше, чем свойства физиологии и нервной системы.

Характер – это совокупность особенностей и черт личности, которые проявляются во всех сферах жизни и накладывают отпечаток на общение с другими людьми, интересы, характер деятельности и т. д. Недаром термин «характер» с древнегреческого можно перевести как отличительная черта, печать, знак [16, с. 49].

Черты характера довольно устойчивы, они закладываются в детстве и являются своеобразной визитной карточкой человека. Но все же это свойство личности более изменчиво, чем темперамент, так как на его содержание влияет жизненный опыт. И часто, встретив человека после нескольких лет разлуки, люди с удивлением замечают изменения в его характере.

Характер – комплексное образование, которое имеет сложную структуру. Поэтому существует множество его типологий или наборов основных черт, которые описаны разными психологами.

Английский психолог Г. В. Олпорт – один из авторов теории черт, считал, что каждый человек – это уникальное и неповторимое сочетание отдельных свойств характера или диспозиций (черт). Под диспозицией он понимал устойчивую особенность поведения, готовность индивида вести себя определенным образом в той или иной ситуации. То есть характер всегда проявляется в поведении или деятельности, и чтобы узнать человека, надо вступить с ним во взаимодействие, посмотреть, каков он в деле [46].

Есть центральные диспозиции или черты, которые определяют весь психический облик человека, и они сразу бросаются в глаза. Кто-то явный трудоголик, а другой стремится избежать тяжелой работы. Один веселый, жизнерадостный балагур, а другой вечно всем недоволен и на все жалуется. Кто-то смелый до безрассудства, а кто-то осторожный и нерешительный. Это все центральные диспозиции, их мы называем в первую очередь, когда нас просят охарактеризовать какого-то человека.

Наряду с центральными, есть множества вторичных черт. Они не сразу бросаются в глаза и требуют большего времени для распознавания. К

вторичным, например, относятся интересы, увлечения, предпочтения в одежде, вкусы и т. д.

Г. В. Олпорт выделяет также общие и индивидуальные черты. Являясь частью социума, человек с рождения усваивает качества, присущие большинству людей из его окружения, например, то, что мы называем национальным характером. Итальянцы и латиноамериканцы легко возбудимые и эмоциональные, норвежцы и шведы, напротив, очень спокойны, рассудительны и медлительны, а для японцев характерна созерцательность и выдержанность [46].

Индивидуальные черты характера – это то, что отличает человека от других людей. Чем более сильно они выражены, тем более яркой индивидуальностью является субъект. Однако если индивидуальные черты противоречат общим, то социум может применить к такому человеку социальные санкции, выразить порицание, например.

На основе теории черт Г. В. Олпорта были созданы методики психологической диагностики личности, например, факторный анализ, тесты Г. Айзенка, Р. Кеттела и т. д. [31, с. 301].

В силу сложности этого свойства и разнообразия его проявлений существует много разных классификаций черт характера. Так, в зависимости от сферы психики, которая играет важную роль в поведении человека, выделяют следующие группы черт:

- эмоциональные, связанные с особенностями сферы эмоций и чувств: жизнерадостность или угрюмость, эмоциональная возбудимость или холодность и т. д.;
- волевые: решительность и нерешительность, настойчивость, упорство, независимость, самостоятельность и т. д.;
- моральные: честность или лживость, доброта и жестокость, отзывчивость, смелость и т. д.;
- интеллектуальные: любознательность, находчивость, сообразительность, вдумчивость и т. д.

Часто можно услышать такое выражение, как «слабохарактерный человек». Особенности характера человека проявляются не только в сочетании черт, но и в силе их выраженности. Есть люди, которые из-за слабости нервной системы или из-за проблем воспитания обладают неустойчивым характером. Отдельные его черты выражены слабо, особенно проблемы наблюдаются в волевой сфере. Таких людей и называют слабохарактерными.

3. Способности. Важными особенностями личности считаются способности, которые определяют индивидуальный стиль деятельности и являются основой ее успеха. Есть также качества, которые обеспечивают возможность взаимодействия с другими людьми и необходимы, чтобы завоевать уважение и авторитет у окружающих.

Способности – это сложная система качеств и свойств человека. Биологической основой их являются задатки, то есть врожденные физические и психические характеристики, в том числе свойства темперамента. Но не только. Часто задатки связаны с психофизиологическими особенностями организма, они даны человеку от рождения и необходимы для успеха в той или иной деятельности. Но не гарантируют его [16, с. 49].

Например, музыкальный слух требуется музыканту, а высокая чувствительность зрительного анализатора – художнику. Но одного этого для овладения деятельностью, тем более для достижения успеха недостаточно. Для этого нужно развивать способности, а это возможно только в деятельности и требует вложения труда и волевых усилий. Мастерство – это не данный природой или Богом дар, а, прежде всего, труд и упорство.

Можно ли развить способности при отсутствии природных задатков? Это очень сложный вопрос, однозначного ответа на него нет. Несомненно, при отсутствии нужных качеств овладеть деятельностью будет сложнее, это потребует больше усилий и, возможно, достижения будут не столь впечатляющи. Но в последнее время все больше психологов поддерживают идею о том, что упорный и настойчивый человек может научиться всему. Главное –

дать ему правильные приемы обучения. То есть чтобы научить рисовать любого человека, надо просто знать, как правильно учить.

Все многообразие человеческих способностей принято разделять на два вида: общие и специальные.

К специальным относятся такие качества, которые требуются для овладения конкретной деятельностью, как, например, музыкальный слух для игры на музыкальных инструментах или фонетический слух для изучения иностранных языков. Для занятия спортом нужна выносливость и подвижность, а для работы с детьми – чувство эмпатии [12, с. 264].

Общие способности не менее разнообразны, потому что необходимы в самых разных сферах деятельности. В первую очередь, к ним относятся умственные способности или уровень интеллекта. Хоть интеллект считается врожденной характеристикой человека, умственные способности требуют своего развития, в том числе качества памяти, внимания, мышления, а также волевой сферы и рефлексии.

Иногда высокий уровень умственных способностей в сочетании с обучаемостью называют одаренностью. Это качество человека может компенсировать недостаток у него каких-то специальных способностей и позволить добиться успеха во многих видах деятельности.

Как бы ни были ценны способности, но они только потенциал, возможность для дальнейшего развития и совершенствования человека. Это же можно сказать и о других индивидуально-психологических особенностях. Каждый индивид имеет возможность стать уникальной, неординарной, талантливой личностью, но для этого нужно знать свои психологические особенности, свои сильные и слабые стороны и активно заниматься саморазвитием.

Выводы по 1 главе

Многочисленность психологических исследований проблематики конфликтов подтверждает актуальность, но требует их систематизации, а также более глубокого анализа механизмов регуляции конфликтного поведения. В психологической науке сложилась ситуация, требующая коррекции объектного и предметного полей конфликтных отношений, а кроме того, выхода на личностные и индивидуальные аспекты конфликтов, что предполагает определение психологических механизмов предотвращения сложностей взаимопонимания и личностных детерминант конфликтов.

В психологии конфликта принято описывать разные типы поведения личности в конфликте. Под стилем понимается способ достижения субъектом своих интересов, характер действий, направленных на достижение намеченной индивидом цели и особенности манеры общения в ходе взаимодействия.

Достижение эффективного решения проблемы, которая привела к конфликтной ситуации, должно быть основано на ясном представлении о природе, причинах, специфике конкретной конфликтной ситуации. Только таким образом возможно конструктивное разрешение конфликта на основе осмысленного выбора стиля поведения и ожидаемых последствий найденного решения по предмету конфликта.

На специфику конфликтного поведения личности может оказывать влияние совокупность свойств темперамента и других индивидуально психологических свойств, сформированных благодаря опыту личности. Для социальной адаптации личности важное значение имеют сформированные индивидуальные свойства, которые контролируют предварительное обдумывание, самоконтроль и принятие сознательного решения относительно изменения своего поведения, компенсируя природно обусловленные свойства темперамента.

Глава 2. Эмпирическое исследование влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

В эмпирической части работы для достижения поставленной цели нами была использована корреляционная стратегия. Такой подход позволяет изучать интересующие нас переменные на одной группе испытуемый в один момент времени с достаточно ограниченным составом выборки, не разделяя ее на контрастные группы по уровню конфликтности и индивидуально психические особенностям. Использованные нами методы включают шкалы, дающие представление о разной степени выраженности тех или иных составляющих конфликтности – потенциальную конфликтность личности по степени проявления агрессивных реакций и уровня коммуникативного контроля, выраженность стилей реагирования на конфликтную ситуацию, а также выраженность ряда компонентов темперамента.

2.1. Организация и методы эмпирического исследования влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

Целью экспериментального исследования является изучить влияние индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

1. Разработать этапов экспериментального исследования.

2. Осуществить отбор испытуемых в соответствии с экспериментальным планом.

3. Подбор диагностического инструментария.

4. Исследование психологических особенностей работников и стратегии поведения в конфликте.

5. Обработка результатов исследования, формулировка выводов.

Гипотеза исследования заключается в стратегии поведения в конфликте связанны с такими индивидуально-психологическими особенностями, как природно-обусловленные свойства личности, а также личностные черты, осознание причин конфликта, форму его протекания, динамику развития, стратегию поведения, исход, на выбор методов урегулирования и разрешения.

Рабочая гипотеза стиль поведения в конфликте связан с индивидуально-психологическими особенностями: уровнем агрессивности и коммуникативного контроля личности.

Методы исследования:

1. Методы анализа психологической литературы по исследуемой проблеме.

2. Метод констатирующего эксперимента с применением следующих методик:

- методика диагностики самоконтроля в общении М. Снайдера;
- тест оценки агрессивности в отношениях А. Ассингера;
- методика выявления индивидуально-психологических свойств В.М. Русалова;
- тест оценки стратегии поведения в конфликте К. Томаса.

3. Математические методы обработки и анализа данных.

Экспериментальное исследование проводилось на базе «ООО Экспо-Московия М». В нем приняли участие 30 сотрудников предприятия. В составе выборки 11 мужчин и 19 женщин, выполняющих работу по менеджменту. Возраст испытуемых от 27 до 54 лет. Стаж работы в данной организации от 2 до 12 лет. 5 человек имеют высшее образование, 15 человек – среднее специальное.

Исследование проводилось по следующим этапам:

1 этап - подбор диагностического инструментария.

2 этап - исследование психологических особенностей работников и стратегии поведения в конфликте.

3 этап - обработка результатов исследования, формулировка выводов.

Согласно гипотезе, стиль поведения в конфликте связан с индивидуально-психологическими особенностями: уровнем агрессивности и коммуникативного контроля личности.

Для доказательства данной гипотезы и достижения поставленной цели применялись следующие методики:

1. Личностный опросник определения темперамента В.М. Русалова.

Служит для диагностики темпераментных особенностей человека. Темперамент рассматривается автором как система формальных поведенческих изменений, отражающих различные блоки функциональной системы в понимании П.К. Анохина диагностируются восемь параметров темперамента (в авторской терминологии):

1. Эргичность в предметном поле связана с уровнем потребности в активном освоении предметной действительности, стремлением к трудовой деятельности, изменении предметной действительности, интеллектуальной активности, вовлеченности в деятельность с внешними объектами.

2. Эргичность в социальной сфере выражает уровень потребности в социальных взаимодействиях, стремление осваивать социальные формы деятельности, искать новые контакты, быть лидером, опираться на свою общительность, уровень вовлеченности в социальную активность.

3. Пластичность представляет собой степень легкости переключения между различными предметами своей деятельности, скорость перехода с одного стиля мышления к мышлению другого типа в ходе взаимодействия с окружающей предметной средой, желание и готовность разнообразить формы внешней предметной деятельности.

4. Пластичность в социальной активности проявляется как степень переключаемости активного внимания в ходе общения с одного человека на

другого, возможность выбирать различные коммуникативные схемы и выполнять иные, менее привычные формы установления социального контакта.

5. Эмоциональность в переживании своей активности представляет собой чувствительность к возможному несовпадению тем, что ожидалось с реальным воплощением, а также планируемым эффектом и результатами произведенного предметного действия, определяет чувствительность к неудачам в своей деятельности.

6. Эмоциональность, проявляемая в социальной сфере, интерпретируется как чуткость в коммуникативной сфере, чувствительность к возможным фрустрациям в общении, внимательность и значимость оценок окружающих.

7. Темп или скорость выполнения различных операций и действий, быстрота осуществления предметных и двигательных актов при реализации предметной деятельности.

8. Скорость и темп в реализации социальной активности проявляются в процессе общения как жестикуляция, моторика, скорость речи, время речевой реакции.

2. Методика диагностики самоконтроля в общении М. Снайдера.

Методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля: низкий, средний или высокий коммуникативный контроль. Тест позволяет проводить деление уровней коммуникативного контроля по следующим градациям: высокий уровень коммуникативного контроля – личность характеризуется достаточно высоким уровнем эмоциональной сдержанности и контроля своего поведения при взаимодействии с окружающими; низкий уровень коммуникативного контроля – личность характеризуется высоким уровнем импульсивности в общении и взаимодействии с окружающими, низкой дифференцированностью поведения, что вызывает раскованность во взаимодействии с партнерами по общению; средний уровень коммуникативного контроля – личность характеризуется сдержанностью и низкой эмоциональностью в общении, искренностью и непосредственностью при взаимодействии с окружающими.

3. Тест оценки агрессивности в отношениях А. Ассингера.

Позволяет определить, достаточно ли человек корректен в отношениях с окружающими и легко ли общаться с ним. Тест содержит 20 вопросов, к каждому предлагается три варианта ответа, из которых испытуемый должен выбрать наиболее приемлемый для себя. Позволяет определить, достаточно ли человек корректен в отношениях с окружающими и легко ли общаться с ним.

4. Тест К. Томаса предназначен для изучения стиля поведения в конфликтной ситуации. К. Томас выделяет следующие стили регулирования конфликтных ситуаций:

- соперничество – наименее эффективный способ поведения, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- сотрудничество – когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон;
- компромисс – как соглашение между участниками ситуации, достигнутое путем взаимных уступок;
- избегание – (уход), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- приспособление – означающее принесение в жертву собственных интересов ради другого.

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

Проведем анализ распределения нашей выборки по основным результатам, полученным по всем использованным методикам. Первой методикой в интерпретации стал тест определения темперамента.

В.М. Русалова, который позволяет выявить восемь параметров индивидуально-психологических особенностей личности. Каждая из восьми

шкал содержит по 12 вопросов, в силу чего возможный максимум по каждой шкале – это 12 баллов, а уровни выраженности отдельных индивидуально психологических особенностей могут различаться по следующим уровням: 1-4 балла по шкале – низкий уровень выраженности компонента, 5-8 баллов – средний уровень выраженности, 9-12 баллов – высокий уровень. В соответствии с полученными данными результаты диагностики представителей нашей выборки испытуемых были соотнесены с уровнями и описаны. Далее нами будут представлены описания проявлений индивидуально-психологических особенностей в авторской терминологии. Графическое отображение частоты преобладания в темпераменте отдельных черт представлено на рис. 1.

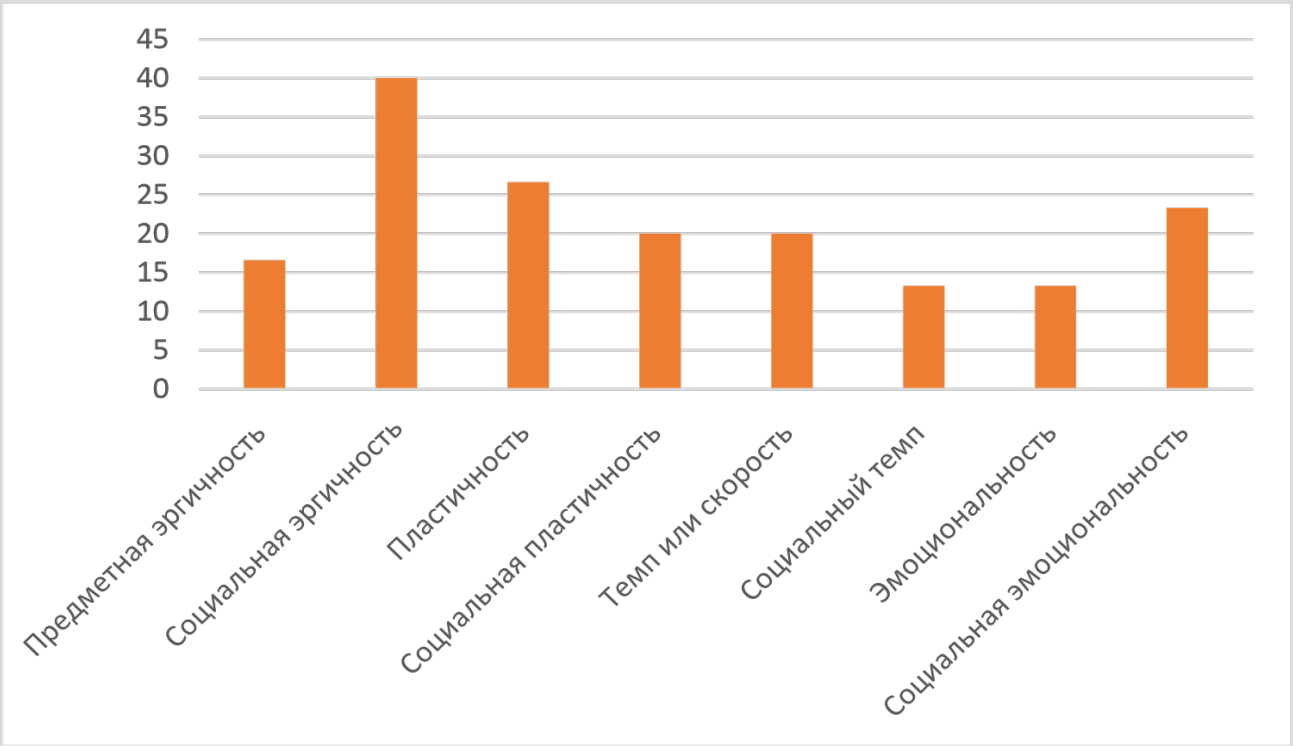


Рис. 1. Гистограмма. Процентная выраженность высоких показателей по шкалам методики В.М. Русалова

Черта, названная В.М. Русаловым социальная эргичность описывает уровень потребности в социальных контактах, жажду освоения социальных форм деятельности, стремление к лидерству, общительность, вовлеченность в социальную деятельность. В высокой степени выраженности она обнаружена в нашей выборке у 40 % испытуемых (12 человек). Немаловажный факт обнаружен

в том, что из числа этих людей имеют еще и высокие показатели по методике А. Ассингера. Мы интерпретируем это факт следующим образом: испытуемые с высокой социальной эргичностью имеют бойцовский лидерский настрой, задатки лидера, которые могут быть подкреплены активностью и даже агрессивным напором [12, с. 264].

По шкале предметная эргичность были выявлены 5 испытуемых с высоким уровнем выраженности, что составило 16,6 % испытуемых. Данная индивидуально-типологическая черта характеризуется выраженным уровнем потребности в освоении предметного мира, характерной жаждой деятельности, упорным стремлением к умственному и физическому труду, желанием вовлеченности в трудовую деятельность. Мы также провели анализ данных по методике А. Ассингер а именно у этих 5 испытуемых. Явной связи с этой методикой по предметной эргичности не было выявлено. Для испытуемых, вошедших в эту группу, оказались характерны в основном средний уровень агрессивности. Более подробный и достоверный анализ взаимосвязей мы проведем в ходе выполнения статистического анализа полученных данных.

Третья в нашем списке индивидуально-типологическая черта – пластичность. Эта характеристика в высокой степени выраженности выявлена у 26,6 % испытуемых, а именно у 8 человек. Для них характерна легкость переключения в своей деятельности с одного объекта на другой, им свойственна также быстрота перевода между разными функциями мышления, что отражается на ходе взаимодействия индивида с его предметной средой, что приводит к стремлению разнообразить сферы своей предметной деятельности. Далее мы проанализировали данные этих испытуемых по шкале пластичности с методикой оценки уровня агрессивности А. Ассингера. Мы предполагаем, что пластичность будет снижать уровень агрессивности, делая реагирование более гибким.

Действительно, среди этих 8 испытуемых не было людей с высоким уровнем агрессивности по А. Ассингеру. С другой стороны, среди испытуемых с высокой степенью пластичности выявлено 6 человек (75%) с высокими и выше среднего баллами по методике уровня коммуникативного контроля Снайдера.

Таким образом, выявляется связь пластичности со способностью к легкости переключения в процессе коммуникации между своими состояниями и переводить внимание с одного человека на другого, а также проявлять способность к разнообразию коммуникаций, выбору различных как неосознаваемых, так и осознанных форм социальных взаимодействий.

Черта темперамента, называемая у В.М. Русалова эмоциональность в высокой степени выраженности выявлена нами у 13,3 % испытуемых (4 человек). Данное свойство проявляется как эмоциональная чувствительность и реагирование в случае расхождения между задуманным и запланированным ходом деятельности и результатами, происходящими в реальной предметной действительности. В эмоциональности проявляется чувствительность к неудачам в работе. Подробный анализ результатов этих испытуемых по другим использованным методикам не выявил очевидных связей, потому мы не сделали в этой части нашего исследования выводов о взаимосвязи между эмоциональностью с определенными типами стратегий поведения в конфликте, либо с уровнем агрессивности и коммуникативного контроля. Вполне вероятно, что это индивидуально-типологическое свойство напрямую не связано с типом реагирования, но имеет связь с интенсивностью реакций.

По шкале методики В.М. Русалова социальная эмоциональность высокие показатели были выявлены у 23,3 % испытуемых (7 человек). Данная подгруппа испытуемых может быть описана как люди с высокой эмоциональной чувствительностью в коммуникативной сфере, что является составляющей эмоционального интеллекта. Проявляется как чувствительность к неудачам в общении, внимание к оценкам окружающих людей. Оказалось, что для 5 людей из этой подгруппы характерна стратегия избегания в конфликтных ситуациях, что является своеобразной психологической защитой. В этой подгруппе показатели по методике коммуникативного контроля Снайдера оказались выше среднего для всех испытуемых.

Респонденты с высокими баллами по шкале оценки темпа в методике диагностики темперамента В.М. Русалова проявляется как быстрота выполнения

отдельных двигательных операций, скорость совершения предметных движений в ходе взаимодействия с предметной средой, а также высокий темп совершения социально ориентированных действий, присутствие активных двигательных проявлений в ходе коммуникации (высокая скорость речи, жестикуляция в общении). Испытуемых с высоким темпом в выборке выявлено 6 человек, что составляет 20 %. В их числе оказалось 4 человека, которые одновременно продемонстрировали высокую вероятность проявления стратегии компромисс в конфликтных ситуациях при высоком социальном темпе (13,3%). Таким образом, мы предположили, что для выбора компромиссной стратегии важна предпосылка высокого социального темпа в числе индивидуально-психологических особенностей. Далее мы будем уточнять это предположение статистически.

Далее будут представлены результаты по методике описания поведения в конфликте К. Томаса. Сравнение преобладающих тенденций поведения испытуемых в конфликтной ситуации нами представлено в гистограмме на рисунке 2.

Анализ численных данных по тесту показал значительную выраженность конструктивных стратегий преодоления конфликтов. В целом по выборке можно говорить, что стратегия сотрудничество в значительной степени выражена у 46,6 % испытуемых нашей выборки. Стратегия компромисс с высоким уровнем выраженности наблюдается у 63,3 % испытуемых. В значительной степени мы объясняем полученные результаты тем, что данные стратегии являются социально одобряемыми и поэтому они часто отмечаются испытуемыми. То же объяснение можно дать и довольно низкому в среднем по выборке уровню шкалы соперничество - только 20 % испытуемых. Стратегия избегание выражена в достаточно высокой степени по сравнению с другими шкалами данной методики. В более или менее значительной степени она представлена у 36,6 % испытуемых. Полученные результаты можно объяснить тем, что нашу выборку составили социально активные молодые люди – студенты, образ жизни которых

предполагает активную позицию, а не избегание социальных контактов и решения спорных вопросов.

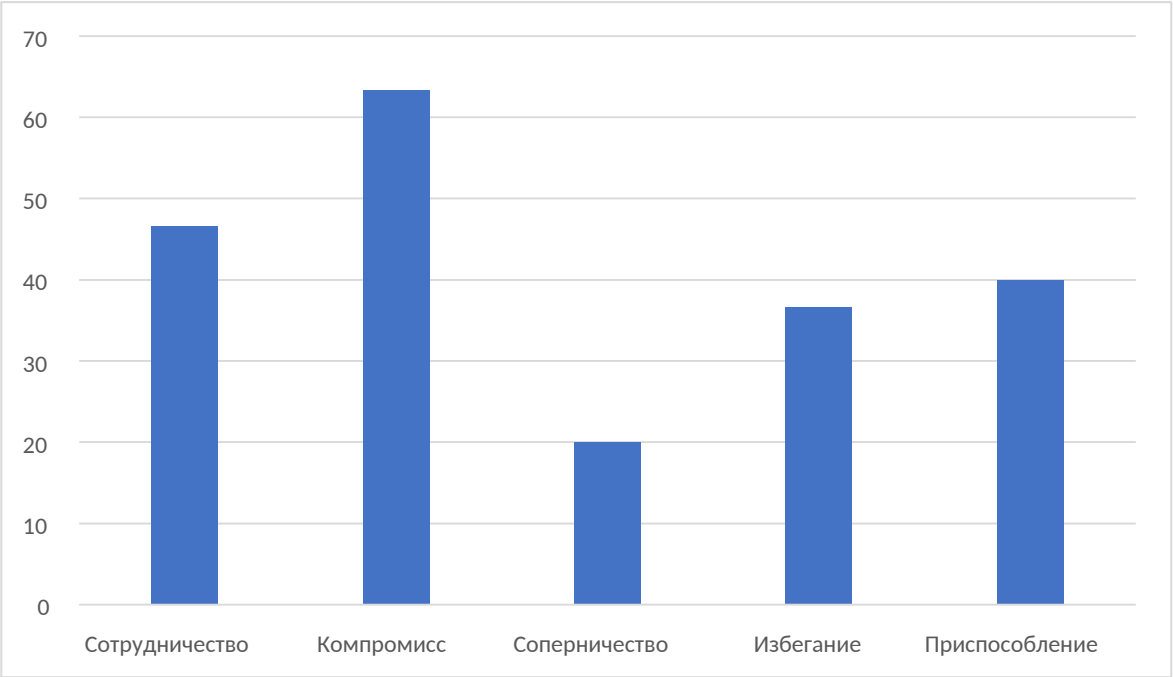


Рис. 2. Гистограмма. Выраженность преобладающих стратегий поведения в конфликте по К. Томасу, %

Анализ графического изображения позволяет определить в качестве основных тенденций поведения в конфликте испытуемых, вошедших в выборку, являются компромисс и сотрудничество. Естественным объяснением этого является традиционная социальная одобряемость этих стратегий. Высокие показатели стратегий приспособления и избегания объясняется стремлением избежать возможных потерь и стрессов в критических ситуациях взаимодействия. Тенденция поведения, набравшая наименьшее количество баллов – соперничество. В ходе общения в процессе сбора информации мы выявили мнения респондентов о том, что в настоящих социально-экономических обстоятельствах этой стратегии не может быть места в трудовых отношениях, хотя в личных и семейных отношениях можно, как сказал один из них «выпустить пар и настоять на своем».

Проанализируем результаты диагностики особенностей поведения в конфликтных ситуациях по тесту А. Ассингера. Методика выявляет склонность

агрессивно реагировать на других людей, а также показывает, в какой мере проявляется способность корректно вести себя в отношениях с окружающими и демонстрировать легкость в общении. По количеству полученных баллов в методике выделяются три уровня агрессивности: умеренная агрессивность, излишняя агрессивность и чрезмерное миролюбие Выраженность уровней агрессивности по методике А. Ассингера отражена на рисунке 3.

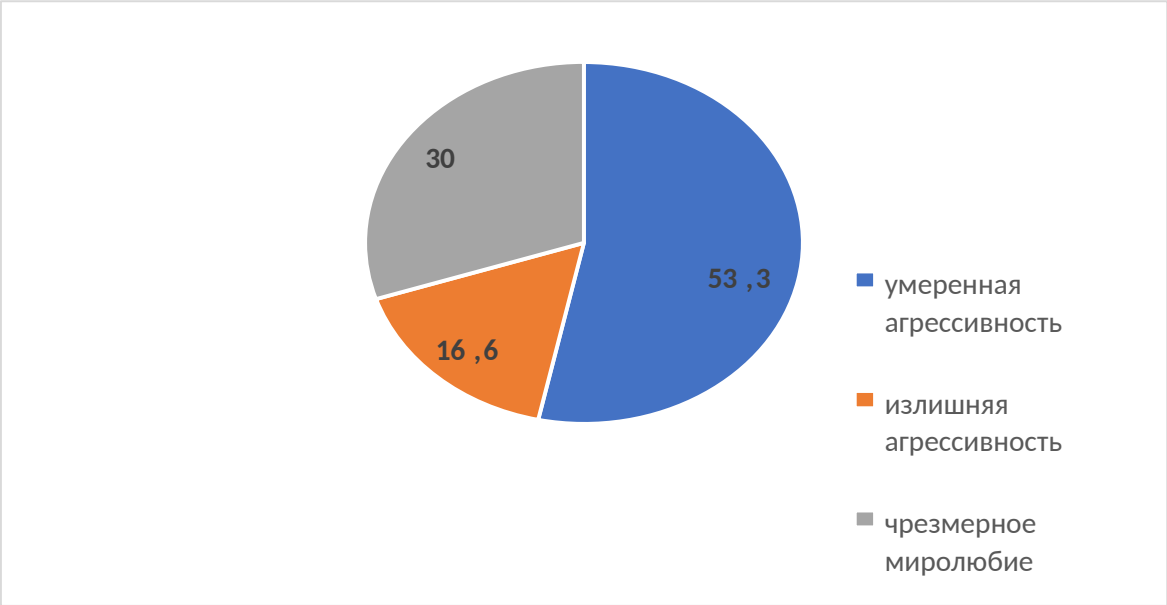


Рис. 3. Гистограмма. Распределение уровней выраженности баллов по методике А. Ассингера, %.

Было выявлено, что высокий уровень агрессивности (излишняя агрессивность) характерен для 5 испытуемых, что составляет 16,6 % нашей выборки. У этих испытуемых показатели агрессивности в коммуникациях выражены более чем на 45 баллов по методике, что означает не менее3 очков по 7 и более вопросам. Такие показатели характеризуют их типичное поведение как достаточно прямолинейное, не в полной мере учитывающее потребности других людей. Их решения могут сопровождаться жесткостью и даже грубоватостью в межличностных отношениях, низкой чувствительностью к ожиданиям и переживаниям других людей. Люди с таким уровнем агрессивности нередко оказываются слишком жесткими к окружающим, и проявлять агрессивность и

эмоциональную неуравновешенность. Если такие люди ориентированы на построение карьеры и достижения, то они чаще других стремятся к власти, когда они рассчитывают на свои возможности добиться успеха, то не отступятся, даже если при этом приходится пожертвовать интересами окружающих.

Со стороны других людей в ответ на такое поведение возможны проявления неприязни сослуживцев. В крайних выражениях этого качества возможны взрывы агрессивного реагирования, которые могут отличаться даже разрушительным характером. Люди с высокой агрессивностью склонны к непродуманным поступкам, могут провоцировать ожесточенные дискуссии.

Поскольку эти испытуемые не всегда корректны в отношениях с другими людьми, они часто сами провоцируют конфликты. Им может быть свойственно проявление резкости в общении и довольно низкий уровень чувствительности к поведению других людей и их потребностям [12, с. 264].

Мы сопоставили данные этих испытуемых с показателями, обнаруженными у них по другим методикам, и оказалось, что именно им свойственна тенденция выбирать стратегию соперничества в конфликтных отношениях по методике К. Томаса. Это подтверждается в более чем 80% случаев. Кроме того, 4 из них продемонстрировали уровень коммуникативного контроля по методике Снайдера ниже среднего.

По методике В.М. Русалова у 3 их 5 испытуемых с высокой агрессивностью выявлены высокие показатели по шкалам социальная эргичность, у 4 из 5 – высокие баллы по шкале социальный темп. У всех 5 обсуждаемых испытуемых оказалась высокая социальная эмоциональность. В общении часто такие люди относятся к другим пренебрежительно, в силу чего могут способствовать конфликтным ситуациям. Предварительный качественный анализ подтверждает выдвинутую нами гипотезу, более подробная интерпретация полученных данных станет доступной после проверки значимости этих взаимосвязей на этапе статистического анализа.

Средний уровень агрессивности по тесту А. Ассингера, который определяется как умеренная агрессивность, выявлен у 16 испытуемых, что

составляет 53,3 % нашей выборки. Набрав по 1 очку и менее очку меньше, чем по 7 вопросам, представители этой подгруппы получили от 36 до 44 баллов, что соответствует средним значениям.

По определению, которое дает А. Ассингера, это соответствует умеренной агрессивности и проявляется в поведении как уверенность в своей правоте, активность и конструктивность в осуществлении действий.

Представленную группу испытуемых можно обозначить как наиболее адаптивных работников, поскольку они не проявляют излишней агрессии, в целом реже вступают в конфликтные отношения, чем это может быть характерно для представителей первой подгруппы. О них говорят, что для них не характерны вспышки агрессии или они в состоянии ими управлять сознательно. Умеренно агрессивные люди, как правило, вполне успешны в делах, в них достаточно здорового честолюбия и самоуверенности [43].

Несмотря на тактичность, испытуемые со средней агрессивностью по А. Ассингеру, могут настоять на своем, своевременно ответить отказом на просьбу, которая идет вразрез с реальными интересами. Предпочитаемые в этой подгруппе стратегии поведения в конфликте более разнообразны, как оказалось, среди них встречаются все пять типов, диагностируемых по методике К. Томаса.

В целом, преобладают компромисс и сотрудничество, которые предполагают совершение активных действий и инициативу в поиске решения конфликтной ситуации. Результаты по выраженности индивидуально-психологических особенностей, выявленные с помощью шкал методики В.М. Русалова, включают выраженную социальную эргичность в этой подгруппе, а также средний уровень социальной эмоциональности, что будет проведено статистически на следующем этапе исследования

Оставшиеся 30 % выборки представлены людьми, которые характеризуются по методике А. Ассингера как люди с чрезмерным миролюбием. Эти испытуемые по 7 и более вопросам получали по одному баллу

или менее чем по 7 вопросам набрали 3 очка, таким образом, получив сумму менее 35 баллов.

У таких людей может проявляться не вполне адаптивное поведение и меньшая вероятность достижений в тех видах деятельности, где нужны напористость и активность. Это может проявляться как чрезмерная замкнутость. Им в принципе не присущи вспышки агрессивности. Испытуемые этой группы чрезмерно миролюбивы, возможно, в связи с недостаточной уверенностью в себе и своих возможностях.

Нами были сопоставлены данные этих испытуемых с показателями по другим методикам. Как оказалось, у 5 человек (более половины) выражена склонность к проявлению стратегии избегания. Три человека имеют высокую выраженность стратегии приспособление в конфликтных отношениях по методике К. Томаса.

Если рассматривать коммуникативный контроль по методике Снайдера, то для всех 9 испытуемых с чрезмерным миролюбием характерен высокий коммуникативный контроль.

Анализ выраженности индивидуально-психологических особенностей темперамента, диагностируемых с помощью методики В.М. Русалова показал проявление низких значений по шкалам пластичность, темп/скорость и социальная эргичность у 7 из 9 человек.

Существует ли связи низкой агрессивности с характеристикой темперамента, названной «эмоциональность», на основании качественного анализа мы выявить не смогли, оставив этот вопрос для этапа статистического анализа.

Далее нами будут проанализированы результаты по методике диагностики самоконтроля в общении М. Снайдера. По количеству набранных баллов в этом тесте выявляется уровень, в котором испытуемому свойственен контроль за своими реакциями в процессе коммуникации с другими людьми (низкий, средний или высокий). Полученные результаты показаны на рис. 4 в виде диаграммы.

В представленной выборке оказалось 11 испытуемых с высоким коммуникативным контролем, что составляет 36,6 % от общего числа. Представители этой группы основное время нахождения среди других людей следят за своими проявлениями, вполне отдают себе отчет в том, как себя вести в сложившейся ситуации, умело управляют выражением своих чувств. С другой стороны, у них может оказаться сложной для проявления спонтанность и искренность выражения своих потребностей и эмоций. В связи с таким ограничением, они избегают плохо прогнозируемых ситуаций.

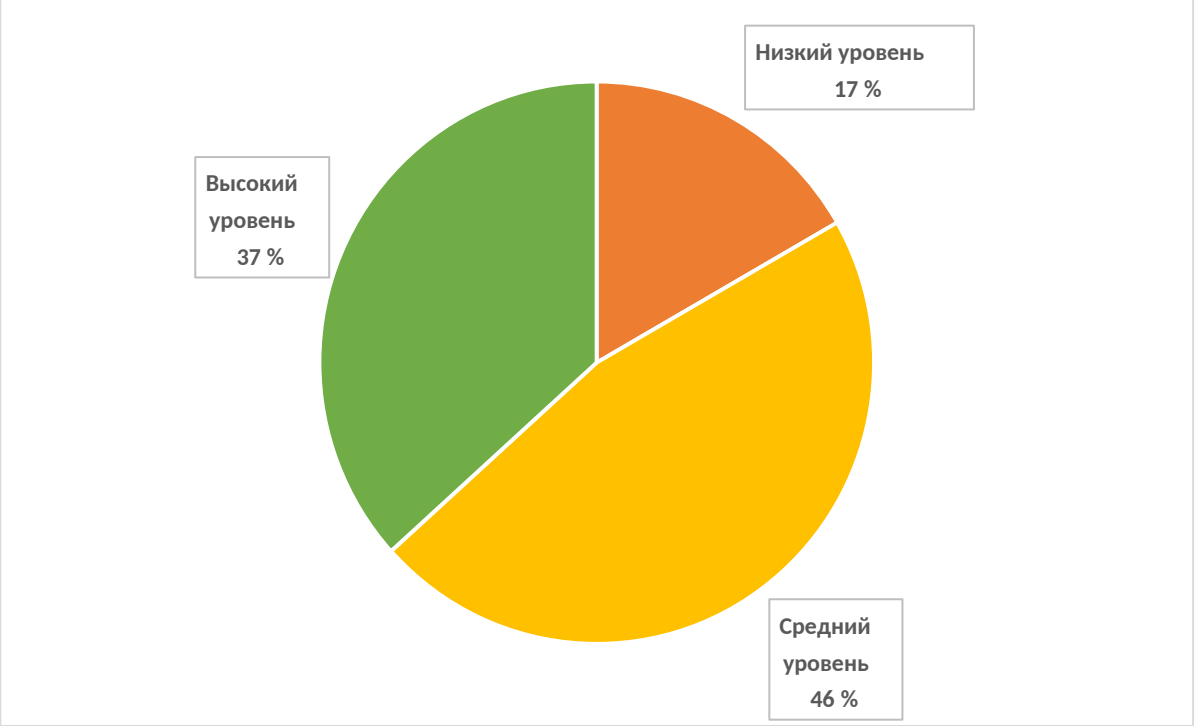


Рис. 4. Гистограмма. Распределение испытуемых по уровням коммуникативного контроля по методике М. Снайдера, %

Благодаря способности к самоконтролю представители этой подгруппы все же адаптивно себя ведут в случае изменения ситуации в общении. Для них значимость общения является высокой, они используют свою способность к контролю своих проявлений для снижения напряженности в отношениях. Возможен высокий самоконтроль также в связи с актуальной потребностью в самоутверждении в социальной сфере.

Люди с высоким самоконтролем чутко реагируют на реакции других, соотносят с ходом общения свои действия. Для того, чтобы преуспеть в делах, человек с высоким самоконтролем старается быть принятым людьми из своего социального окружения. Чтобы справляться с этой задачей, им приходится быстро принимать решения по поводу изменений в коммуникативных ситуациях и переключаться на ту роль, которая подходит в этом случае. Для этой цели важно заранее предвидеть тот эффект, который они произведут на других, а также то, насколько их действия окажутся в соответствии в социальные ожидания. Таким образом, вероятность конфликтного поведения в этом случае крайне мала.

14 человек из выборки (46,6 %) продемонстрировали средний уровень выраженности коммуникативного контроля, что проявляется, как непоследовательность проявления способности сдерживать спонтанные реакции, они могут быть непосредственны в общении, предпочитают, когда люди искренне относятся к другим. Эти испытуемые проявляют в поведении с равной вероятностью, как признаки контроля, так и его отсутствия, т.к. обладают средним уровнем коммуникативного контроля в общении. В принципе, для них может быть характер на определенная сдержанность в эмоциональных проявлениях, благодаря чему они успешно соотносят свои реакции с текущим поведением окружающих и конфликтным в чистом виде их поведение назвать нельзя.

Оставшиеся 5 испытуемых оказались с низким коммуникативным контролем, что соответствует 16,6 %. Описание их поведения выглядит следующим образом: они более непосредственны и открыты, у них возможна сложность в реагировании на изменения текущей ситуации, связанной с коммуникацией. Поведение таких людей не всегда соотносится с реакциями других людей, может быть продиктовано ригидностью или, напротив, высокой импульсивностью, раскованностью, плохим регулированием своих невербальных и эмоциональных реакций.

Испытуемые с низкими показателями по выраженности коммуникативного контроля могут действовать спонтанно и в силу своего желания доказать свою правоту, они могут быть не способны отказаться от своих установок, не способны принять мнение собеседников, если оно не совпадает с их собственным. Излишняя импульсивность и плохая способность сдерживать свои реакции может провоцировать конфликты с другими людьми. Поведение испытуемых из этой подгруппы часто описывается как несдержанное или даже агрессивное. Спонтанность реакций может проявляться, как тенденция применять давление для достижения решения в спорных вопросах. Несдержанность в споре характерна для общения с совершенно разными людьми, без какого-то принципиального отношения к конкретной или типичной ситуации.

Далее нами были сопоставлено количество испытуемых в нашей выборке по уровню коммуникативного контроля и агрессивности с разными стратегиями поведения в конфликте. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1

Процентное соотношение испытуемых по уровню агрессивности и коммуникативного контроля в группах с разными стратегиями поведения в конфликте

Название	Конструктивные стратегии: сотрудничество, компромисс	Пассивные стратегии: избегание, приспособление	Неконструктивная стратегия соперничество
Коммуникативный контроль высокий	53,3	43,3	23,3
средний	30	50	33,4
низкий	16,7	6,7	43,3
Агрессивность высокая	36,6	16,7	76,6
средняя	30	20	16,7
низкая	33,4	63,3	6,7

Из результатов анализа полученных данных, представленных в таблице 1, можно сделать выводы о том, что сравнительно низким уровнем агрессивности обладают 33,4% из группы испытуемых с тенденцией выбирать конструктивные стратегии поведения в конфликте – сотрудничество и компромисс, тогда как в группе испытуемых с тенденцией выбирать неконструктивную стратегию поведения в конфликте соперничество высоким этот показатель меняется на обратное соотношение: уровень агрессивности составил 76,6 %, то есть оказывается значительно выше и может говорить о вероятности более высокой конфликтности.

Из полученных данных, представленных в таблице 1, также можно заключить, что низким коммуникативным контролем обладают только 16,7 % испытуемых с высокой вероятностью более конструктивного поведения в конфликте, склонных к сотрудничеству и компромиссу. В подгруппе испытуемых с высокой вероятностью выбора стратегии соперничество уровень коммуникативного контроля оказался ниже и составил 23,3 %. Интересным оказался факт, что предпочтение стратегий избегания и приспособления требует от индивида значительной степени выраженности коммуникативного контроля - высокого (43,3 %) или среднего (50 %) уровня. Мы полагаем, что полученные данные можно объяснить, с одной стороны, сниженной потребностью коммуникации с другими людьми (изучение причин этого не входило в задачи нашего исследования), возможно меньшей значимостью общения и участия в конфликтном взаимодействии у группы испытуемых с выбором стратегий избегания и приспособления, более высокой устойчивостью поведения и пристройкой стиля своего общения со стилем другого человека [48].

В качестве механизма реализации стилей поведения в конфликте избегание и приспособление могут быть рассмотрены высокая способность к коммуникативному контролю. Такое поведение проявляется в относительной независимости собственных коммуникативных действий от ситуативно возникающих эмоций от текущего поведения окружающих.

На следующем этапе с целью подтверждения (опровержения) гипотезы исследования и определения достоверности полученных результатов мы используем методы статистической обработки результатов, выявленные нами взаимосвязи, были проверены статистически.

На первом этапе все результаты тестирования были приведены к единой десятичной оценке, дающей нормальное распределение в математической статистике при помощи статистической компьютерной программы Statistica. Нами был применен коэффициент ранговой корреляции Спирмена (непараметрический критерий), который позволяет определить силу и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями признаков [48].

Для подсчёта ранговой корреляции необходимо располагать двумя рядами значений, которые могут быть про ранжированы. Такими рядами значений могут быть: два признака, измеренные в одной и той же группе испытуемых; две индивидуальные иерархии признаков, выявленные у двух испытуемых по одному и тому же набору признаков; две групповые иерархии признаков; индивидуальная и групповая иерархии признаков. В нашем исследовании была выявлена взаимосвязь между уровнем агрессивности, коммуникативным контролем, стилем поведения в конфликте и особенностями темперамента.

Сформулируем гипотезы:

H0: Корреляция между уровнем агрессивности в общении, самоконтролем в общении, выраженностью стратегий поведения в конфликте и индивидуально-психологическими особенностями личности не отличается от нуля.

H1: Корреляция между уровнем агрессивности в общении, самоконтролем в общении, выраженностью стратегий поведения в конфликте и индивидуально-психологическими особенностями личности статистически значимо отличается от нуля.

Определяем критические значения для полученного коэффициента корреляции. При нахождении критический значений для вычисленного коэффициента линейной корреляции Пирсона $r_{хуэмп}$ число степеней свободы рассчитывается как k = n – 2.

Следовательно, k = 28.

$r_{крит.}$ = 0,36 для P 0,05

$r_{крит.}$ = 0,46 для P 0,01

По результатам расчета эмпирической величины коэффициента корреляции при сопоставлении результатов методики А. Ассингера и такой темпераментной характеристики, как темп (скорость) по методике В.М. Русалова на материале нашего исследования составил: $r_{эмп}$ = - 0,52

В ходе расчета эмпирической величины коэффициента корреляции при сопоставлении результатов методики А. Ассингера и такой темпераментной характеристики, как социальная эмоциональность по методике В.М. Русалова на материале нашего исследования составил: $r_{эмп}$ = 0,47

В результате вычисления эмпирической величины коэффициента корреляции при сопоставлении результатов методики А. Ассингера и такой темпераментной характеристики, как социальная пластичность по методике В.М. Русалова на материале нашего исследования составил: $r_{эмп}$= 0,38. С социальной эмоциональностью связь агрессивности также оказалась положительная ($r_{эмп}$= 0,49).

Рассмотрим выявленные взаимосвязи подробно. Уровень агрессивности в общении и индивидуально-психологические особенности темп и социальная эмоциональность показали корреляционную связь, что является значимым для уровня p<0,05.

Полученные данные говорят о том, что более агрессивно проявляющиеся и более конфликтные испытуемые обладают в качестве предпосылок возможностью к быстрому реагированию и готовности к непосредственному проявлению эмоций в социальном взаимодействии.

Используя корреляционную стратегию, трудно сказать, что в этой связи является определяющим – предрасположенность к агрессивному поведению или влияние индивидуально-психологических особенностей на поведение.

Расчет эмпирической величины коэффициента корреляции данных по шкале соперничество методики стратегии поведения в конфликте К. Томаса и шкалы социальная пластичность по методике В.М. Русалова составил rэмп= -0,39.

Взаимосвязь между уровнем выраженности тенденции к стратегии соперничества в конфликте по К. Томасу и уровнем социальной пластичности по методике В.М. Русалова статистически значима и отрицательна. Чем выше выраженность данной индивидуально-психологической характеристики, тем менее вероятно поведение в конфликте в рамках данной стратегии.

Значение эмпирической величины коэффициента корреляции данных по шкале методики стратегии поведения в конфликте К. Томаса компромисс и шкалы социальный темп по методике В.М. Русалова составило rэмп= 0,42.

Связь между тенденцией к проявлению тенденции к компромиссному поведению в конфликте по методике К. Томаса и выраженностью шкалы социальный темп по методике В.М. Русалова статистически значима и положительна. Чем выше выраженность данной темпераментной характеристики, тем вероятнее поведение в конфликте согласно изучаемой стратегии, т.е. испытуемые, имеющие высокие значения по одному признаку, имеют по другому признаку также высокие значения.

Выявлена значимая отрицательная взаимосвязь между степенью выраженности агрессивности в общении, диагностируемой по методике А. Ассингера и степенью выраженности таких индивидуально-психологических характеристик, как темп/скорость и социальная эмоциональность, предлагаемых В.М. Русаловым. Таким образом, имеет место обратная взаимозависимость данных характеристик.

В исследовании обнаружена статистически значимая и положительная взаимосвязь между уровнем коммуникативного контроля по методике М.

Снайдера и степенью выраженности индивидуально-психологической особенности личности, называемой социальная пластичность, выявленной по методике В.М. Русалова. Чем выше выраженность социальной пластичности, тем вероятнее высокая выраженность коммуникативного контроля [47].

Таким образом, такая индивидуальная характеристика, как агрессивность может проявляться как повышенный уровень конфликтности личности в общении. Диагностика индивидуально-психологических особенности в соотношении со сформированной способностью к коммуникативному самоконтролю может использоваться для прогнозирования конфликтов и учитываться в обеспечении совместимости рабочих групп. В целом можно отметить, что подсчеты критериев математической статистики показали достоверность взаимосвязей на значимом уровне значимости ($p < 0,01$, $p < 0,05$). Таким образом, вероятность того, что взаимосвязи, обозначенные нами в гипотезе достоверны, является высокой. Результаты статистического анализа представлены в таблице 2.

Таблица 2

Статистическая взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей и стратегий поведения в конфликте

	Уровень агрессивности	Коммуникативный контроль	Соперничество	Сотрудничество	Компромиссность	Избегание	Приспособление
Предметная эргичность	0.41	0.02	0.37	0.09	-0.07	-0.19	0.15
Социальная эргичность	0.17	0.36	-0.02	0.05	0.08	0.48	-0.23
Пластичность	0.25	0.51	-0.41	0.01	0.54	-0.13	-0.20
Социальная пластичность	- 0.38	0.37	- 0,39	-0.09	-0.31	-0.07	0.38
Темп / скорость	-0.52	-0.05	0.13	0.13	-0.14	-0.07	0.02
Социальный темп	0.31	0.06	-0.14	0.17	0,42	-0.18	0.09
Эмоциональность	0.47	0.05	-0.13	-0.03	0.19	0.09	-0.16
Социальная эмоциональность	0.49	0.04	0.19	0.45	0.09	0.14	0.15

Анализ статистических данных показывает, что наибольшее отрицательное влияние на уровень агрессивности и конфликтности личности оказывает социальная пластичность. Отрицательная связь выявлена между, свойствами пластичности и социальной эргичности. Можно предполагать, что, чем выше степень легкости переключения индивида от общения с одним человеком к другому, чем выше склонность варьировать свои коммуникативные стили и программы, а также готовность чередовать социальные контакты, тем более вероятной является жесткость в общении с другими, прямота, проявления агрессивности и напористости в коммуникациях. Когда индивид неуравновешен, проявляет желание добиться своего, он может быть жесток к другим, желая добиться успехов и рассчитывая на собственные силы. Возможна стратегия пренебрежения интересами других.

У человека с более высоким уровнем агрессивности высок уровень потребности в общественной активности и социальных контактах. Агрессивное активное социальное поведение сопровождается стремлением к лидерству, жаждой реализации социальных форм деятельности, повышенной общительностью и готовностью к вовлечению в социальную деятельность. Такое поведение сопровождается легкой степенью переключения с одного социального объекта на другой [45].

Оказалось, что отрицательное влияние на агрессивность в коммуникациях оказывает социальная эмоциональность, а также черта, называемая темпом, равно как и социальный темп (скорость). Как мы установили, индивиду с высоким уровнем коммуникативной агрессивности присущи недостаточная эмоциональная чувствительность в отношении к другим людям, что также касается и чувствительности к неудачам в общении.

Агрессивность проявляется также в случаях низких показателей скоростных характеристик осуществления как двигательной активности в целом, так и активности процесса общения. Если индивид относительно медлителен и недостаточно впечатлителен, то сфера коммуникации не является для него актуальной и значимой, в силу чего он может ригидно реагировать на изменения

и испытывать сложности с переключением, приспособлением, что вызывает сопротивление в форме агрессивных реакций [45].

Коммуникативный контроль, как нам представляется, играет роль механизма взаимно приспособления индивидуально-психологических особенностей и проявлений различных стилей коммуникативного и конфликтного поведения. Со степенью коммуникативного контроля имеет положительную связь социальная эргичность (r = 0,36) и социальная пластичность (r = 0.51). Между тем значимого отрицательного влияния на коммуникативные контроль не выявлено, то есть напрямую, не оказывает ни одна из составляющих темперамента.

Индивидуально-психологические особенности значимо связаны с проявлениями стиля соперничество в конфликтном поведении. В частности, проявлена связь с предметной эргичностью (r = 0,37). Кроме того, данная индивидуально-типологическая особенность оказывает влияние на выбор стиля приспособления, поскольку индивид с высокой потребностью освоения окружающего мира и желанием достичь своих целей проявляет готовность жертвовать своими интересами ради конечного результата и для исключения риска потерять шанс в конфликте ухудшить социальное положение.

Наибольшее отрицательное влияние оказывает на выбор стиля соперничества пластичность (r = - 0.41). Индивид, обладающий низким показателем пластичности, с большей вероятностью будет стремиться добиться своего в ущерб интересов другого. Именно таких испытуемых нашей выборки можно охарактеризовать как наиболее конфликтных

Когда у индивида высокий уровень потребности в социальных контактах, выражено стремление к лидерству, то он имеет склонность избегать конфликтов, поскольку круг его общения является источником достижения цели, представляет ценность и поддержку. Этим можно объяснить выраженную взаимосвязь между выбором стратегии избегания и социальной эргичности (r = 0.48). Когда социальная эргичность низкая, то низка и вероятность выбора стратегии приспособления в конфликтном поведении.

Пластичность положительным образом связана с выбором стратегии компромисса (r = 0.54). Личность, легко переключающаяся с одной деятельности на другую, способная поменять стиль мышления, рассуждать за другое лицо, склонна к разнообразию предметной деятельности, более способна проявлять стратегию поведения соперничество. Пластичность психики обеспечивает способность добиться своего без ущерба интересам другого. Данная черта связана также с уровнем социальной пластичности, проявляющейся в легкости переключения в общении с одного человека на другого, что предполагает проявление разнообразия в коммуникативных программах поведения.

Взаимосвязь социальной эмоциональности выявлена со стратегией поведения в конфликте сотрудничество при r = 0.45, что объяснимо следующим образом. Способность различать эмоции других людей, чувствовать настроение, предвидеть реакции делает возможной более эффективное взаимодействие и облегчает выбор этой стратегии, поскольку такое поведение не представляется личности сложным.

Выводы по 2 главе

После проведения экспериментального исследования, целью которого было изучить влияние индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях у сотрудников, нами были сделаны представленные ниже выводы:

Первой методикой в интерпретации стал тест определения темперамента, данная методика была проведена по В.М. Русалову, который позволяет выявить восемь параметров индивидуально-психологических особенностей личности, социальная эргичность описывает уровень потребности в социальных контактах, жажду освоения социальных форм деятельности, стремление к лидерству, общительность, вовлеченность в социальную деятельность. В высокой степени выраженности она обнаружена в нашей выборке у 40 % испытуемых (12 человек). Немаловажный факт обнаружен в том, что из числа этих людей имеют

еще и высокие показатели по методике А. Ассингера. Мы интерпретируем это факт следующим образом: испытуемые с высокой социальной эргичностью имеют бойцовский лидерский настрой, задатки лидера, которые могут быть подкреплены активностью и даже агрессивным напором.

По шкале предметная эргичность были выявлены 5 испытуемых с высоким уровнем выраженности, что составило 16,6 % испытуемых. Данная индивидуально-типологическая черта характеризуется выраженным уровнем потребности в освоении предметного мира, характерной жаждой деятельности, упорным стремлением к умственному и физическому труду, желанием вовлеченности в трудовую деятельность. Мы также провели анализ данных по методике А. Ассингер а именно у этих 5 испытуемых. Явной связи с этой методикой по предметной эргичности не было выявлено. Для испытуемых, вошедших в эту группу, оказались характерны в основном средний уровень агрессивности. Более подробный и достоверный анализ взаимосвязей мы проведем в ходе выполнения статистического анализа полученных данных.

Третья в нашем списке индивидуально-типологическая черта – пластичность. Эта характеристика в высокой степени выраженности выявлена у 26,6 % испытуемых, а именно у 8 человек. Для них характерна легкость переключения в своей деятельности с одного объекта на другой, им свойственна также быстрота перевода между разными функциями мышления, что отражается на ходе взаимодействия индивида с его предметной средой, что приводит к стремлению разнообразить сферы своей предметной деятельности. Далее мы проанализировали данные этих испытуемых по шкале пластичности с методикой оценки уровня агрессивности А. Ассингера. Мы предполагаем, что пластичность будет снижать уровень агрессивности, делая реагирование более гибким.

Черта темперамента, называемая у В.М. Русалова эмоциональность в высокой степени выраженности выявлена нами у 13,3 % испытуемых (4 человек). Данное свойство проявляется как эмоциональная чувствительность и реагирование в случае расхождения между задуманным и запланированным

ходом деятельности и результатами, происходящими в реальной предметной действительности.

По шкале методики В.М. Русалова социальная эмоциональность высокие показатели были выявлены у 23,3 % испытуемых (7 человек). Данная подгруппа испытуемых может быть описана как люди с высокой эмоциональной чувствительностью в коммуникативной сфере, что является составляющей эмоционального интеллекта.

Респонденты с высокими баллами по шкале оценки темпа в методике диагностики темперамента В.М. Русалова проявляется как быстрота выполнения отдельных двигательных операций, скорость совершения предметных движений в ходе взаимодействия с предметной средой, а также высокий темп совершения социально ориентированных действий, присутствие активных двигательных проявлений в ходе коммуникации (высокая скорость речи, жестикуляция в общении). Испытуемых с высоким темпом в выборке выявлено 6 человек, что составляет 20 %. В их числе оказалось 4 человека, которые одновременно продемонстрировали высокую вероятность проявления стратегии компромисс в конфликтных ситуациях при высоком социальном темпе (13,3%). Таким образом, мы предположили, что для выбора компромиссной стратегии важна предпосылка высокого социального темпа в числе индивидуально-психологических особенностей.

Предпосылкой конфликтности служащих в организации на психическом уровне имеет возможность считаться неосознаваемая надобность в соперничестве, т. е. вожделение ублаготворить собственные интересы в вред заинтересованностям иных служащих на уровне укрытых мотивов. Для оптимизации способов управления организационными инцидентами руководителю «ООО Экспо-Московия М» возможно предложить надлежащие совета:

1. Нужно заинтересовать сотрудников разрешить конфликт, если таковой возник. Для того, чтобы изменить мотивацию поведения коллеги возможно

следует пойти на уступки, возможно разъяснить неправильность поведения работника.

2. Обязательно необходимо не только слушать подчиненного, но и слушать.

3. Обязательно необходимо аргументировать свои требования, возможно предыдущая аргументация не была убедительной.

4. Следует донести до коллектива, что к их проблемам небезразличны, следует вступать в диалог и выяснять причины недовольства.

5. Не следует повышать тон в конфликте, скорее это приведет к ухудшению ситуации, а не к разрешению ее.

6. Не следует злоупотреблять служебным положением, иначе коллеги примут это особо болезненно. Они и без напоминания знают должностное положение каждого. В дальнейшем, даже уже после разрешения данного конфликта, напоминание о своем должностном положении может негативно повлиять на взаимоотношения в коллективе.

7. Необходимо соблюдать субдистанцию, следует убрать фамильярность и панибратство в коллективе, иначе количество коллективе на личностной основе значительно возрастут.

8. Спокойствие руководителя главный козырь при разрешении конфликта. Если руководитель уверен в своей правоте, ему не следует переживать, что конфликт не разрешиться и он не будет победителем. При этом руководителю не стоит бояться идти на компромисс. Это н только не унизительно, от компромисса, обе стороны окажутся в выигрыше. В случае, когда руководитель оказывается неправым, он обязан это признать.

9. Категорически нельзя затягивать конфликт, поскольку время играет на руку конфликту, и он может превратиться в затяжной с личными претензиями, обидами и недосказанными словами.

10. Руководитель обязан быть максимально справедливым и лояльным. В процессе исследования нами были определены основные условия преодоления конфликтных ситуаций в общении сотрудников «ООО Экспо-Московия М».

Заключение

В рамках проведенного исследования в теоретической части работы были проанализированы литературные источники по проблемам изучения индивидуально-типологических детерминант поведения личности в общении и стилей поведения в конфликте.

Проведенный анализ теоретических источников подтвердил актуальность выбранной темы. Доброжелательные социально психологические отношения в коллективе являются предпосылкой удовлетворенности работников трудом, своим коллективом и личностными особенностями других работников.

Формирование и совершенствование благополучного социально-психологического климата и низкой конфликтности - это постоянная практическая задача руководителя любого ранга. Создание благоприятных социально-психологических условий требует от руководителей и психологов понимания психологии людей, их эмоционального состояния, настроения, специфики отношений друг с другом.

По результатам проведенного эмпирического исследования нами был сделан вывод о том, что большая часть испытуемых по показателям конфликтности находится ниже средних значений. В целом можно отметить ситуацию как благоприятную – конфликтных личностей в коллективе немного в целом.

В эмпирической части исследования были полученные данные, которые свидетельствуют о том, что более агрессивно проявляющиеся и более конфликтные испытуемые обладают в качестве предпосылок возможностью к быстрому реагированию и готовности к непосредственному проявлению эмоций в социальном взаимодействии.

Взаимосвязь между уровнем выраженности тенденции к стратегии соперничества в конфликте и уровнем социальной пластичности в качестве индивидуально-типологического качества оказалась статистически значима и при этом отрицательна. Кроме того, выявлена значимая отрицательная взаимосвязь между степенью выраженности агрессивности в общении, и степенью выраженности таких индивидуально-типологических характеристик, как темп/скорость и социальная эмоциональность. Таким образом, имеет место обратная взаимозависимость данных характеристик.

В исследовании обнаружена статистически значимая и положительная взаимосвязь между уровнем коммуникативного контроля и степенью выраженности индивидуально-типологической особенности личности, называемой социальная пластичность. Чем выше выраженность социальной пластичности, тем вероятнее высокая выраженность коммуникативного контроля.

Коммуникативный контроль, как нам представляется, играет роль механизма взаимно приспособления индивидуально-типологических особенностей и проявлений различных стилей коммуникативного и конфликтного поведения. Со степенью коммуникативного контроля имеет

Взаимосвязь социальной эмоциональности выявлена со стратегией поведения в конфликте сотрудничество, что объяснимо следующим образом. Способность различать эмоции других людей, чувствовать настроение, предвидеть реакции делает возможной более эффективное взаимодействие и облегчает выбор этой стратегии, поскольку такое поведение не представляется личности сложным.

Анализ полученных данных позволил сделать следующие выводы: профилактические меры по предупреждению конфликтных ситуаций должны состоять в оценке предрасположенности индивида к агрессивному поведению и его потенциальной способности самоконтроля коммуникативной деятельности. Благодаря этой работе возможно обеспечение правильной расстановки кадров, создание атмосферы корпоративного духа, благоприятного социально-психологического климата.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что диагностика индивидуально-типологических особенности в соотношении со сформированной способностью к коммуникативному самоконтролю может использоваться для прогнозирования конфликтов и учитываться в обеспечении совместимости рабочих групп.

Задачи, поставленные в исследовании, были решены, гипотеза о том, что стратегии поведения в конфликте связанны с такими индивидуально психологическими особенностями, как природно-обусловленные свойства темперамента, способностью к коммуникативному самоконтролю и уровнем агрессивности в общении доказана.

Список литературы

1. Аверьянов, Л.Я. Организационная культура управления современных предпринимательских структур /Л.Я. Аверьянов. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.big.spb.ru – дата обращения 01.12.2022.
2. Анохин П.К. Организационное поведение[Текст] / И.В. Андреева, В.А. Спивак. - СПб.: Издательский дом «Нева», 2018. - 224 с.
3. Андреева, Г.М. Взаимосвязь общения и деятельности: Общение и оптимизация совместной деятельности [Текст] / Г.М. Андреева, Я. Яноушек. - М.: МГУ, 2017. – 238 с.
4. Анохин, П.К. Очерки по физиологии функциональных систем Текст. [Текст] / П.К. Анохин. - М.: Медицина, 1975. - 448 с.
5. Асмолов, А.Г. Психология личности [Текст] / А.Г. Асмолов. - М.: 2017. – 367 с.
6. Алферова М. А. Эмоциональный интеллект и стратегии поведения в конфликте сотрудников / М.А. Алферова, И.Л. Аристова // Научное сообщество студентов XXI столетия: Гуманитарные науки: сб. ст. по мат. LV Междунар. студ. науч. – практ. конф. №7(55). – Новосибирск: АНС «СибАК», 2017. – С. 130–138. URL: https://sibac.info/studconf/hum/lv/79951 (дата обращения: 21.12.2021).

7. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И.Н. Андреева. – Новополоцк: ПГУ, 2011. – 388 с.
8. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я.Анцупов, С.В. Баклановский / 2-е изд., перераб. СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
9. Волкова Т.Г. Анализ образа как продукта самосознания / В.С. Мерлин // Современная психология: мат. Междунар. науч. конф. – Пермь: Меркурий, 2012. – С. 1–4.
10. Выготского Л.С., Психодиагностика: коллекция лучших тестов / О.Н. Истратова, Т.В. Эскакусто. – Изд. 8-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. - 375 с.
11. Кишко М.В. Внутриличностные детерминанты выбора стратегии поведения в конфликте / М.В. Кишко /автореф. дис. … канд. псих. наук. – Екатеринбург, 2003. – 26 с.
12. Люсин Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭмИн: новые психометрические данные/Д.В. Люсин // Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям [под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова]. – М.: Изд-во ин-та психологии РАН, 2009. – С. 264–278.
13. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты/Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский дом «БАХРАХ-М», 2017. – 672 с.
14. Русалов, В.М. Темперамент в структуре индивидуальности человека: дифференциально-психофизиологические и психологические исследования[Текст] /В.М. Русалов. - М.: ИП РАН, 2012. - 528 с.
15. Русалов, В.М. Темперамент и характер человека: поиск природных предпосылок [Текст] / В.М. Русалов // Психология. Современные направления междисциплинарных исследований. - М.: ИП РАН, 2003. С. 391 - 400.
16. Семенов В.А. «Эсперанто» для конфликтологов (На пути к созданию единой теории конфликта) / В.А. Семенов // Известия РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. – №5. – С. 37–49.

17. Собчик Л.Н. Диагностика межличностных отношений. Модифицированный вариант интерпер-сональной диагностики Т. Лири. Методическое руководство / Л.Н. Собчик // Сер. «Методы психологической диагностики». Вып. 3. – М., 1990. – 46 с.
18. Самоукина, Н. Конфликт: понимать - значит управлять [Текст] /Н. Самоукина // Кадровое дело. - № 5. – 2003. - С. 8-19.
19. Симонов, П.В. Темперамент. Характер. Личность. [Текст] /П.В. Симонов, П.М. Ершов. – М.: Наука, 1984. - 160 с.
20. Скворцов, М.М. Способы разрешения конфликтов [Текст] / М.М. Скворцов. - М., 1986.
21. Социальная психология: учеб. пособие [Текст] / под ред. А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. – М.: Издательский центр Академия, 2001. - 600 с.
22. Левин. К, Теплов, Б.М. Изучение основных свойств нервной системы и их значение для психологии индивидуальных различий[Текст] / Б.М. Теплов, В.Д. Небылицын // Вопросы психологии. - 1963. - № 5. - С. 38 47.
23. Уткин, Э.А. Конфликтология [Текст] / Э.А.Уткин. – М., Тандем, 2000.
24. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта[Текст] / Б.И. Хасан. – М.: НОТАМ, 2005. – 248 с.
25. Холл, К. Теории личности [Текст] / К. Холл, Г. Линдсей; пер. с англ. И.Б. Гриншпун. - М.: Психотерапия, 2008. - 672 с.
26. Хорни, К. Наши внутренние конфликты[Текст] / К. Хорни // Психоанализ и культура. - М., 1995.
27. Черкасова, Т.В. Социальные конфликты в молодежной среде [Текст] / Т.В. Черкасова: автореферат дис. ... кандидата социол. наук: 22.00.04 / Башкирский гос. ун-т. - Уфа, 1997. - 29 с.
28. Шакуров, Р.С. Социально-психологические основы управления: руководитель и коллектив [Текст] / Р.С. Шакуров. – М.: Просвещение, 1990. - С. 93.

29. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение [Текст] / В.П. Шейнов. – Мн., 1996.
30. Чернобров Д.В. Идентичность в современном международном конфликте: периодизация истории конфликтов через призму «Другого» / Д.В. Чернобров // Вестник МГИМО, 2013. – №3 (30). – С. 86–91.
31. Хомас К. У.Разработка меры принудительного выбора для разрешения конфликтов: Инструмент «Режим» / К. У. Томас, Р. Х. Киллманн // Образовательные и психологические измерения, 1977. – Том 3. – Выпуск 2. – С. 309-3
32. Фрейд З. Массовая психология и анализ человеческого «Я» // «Я» и «Оно». Труды разных лет. - Тбилиси, 1991. - 563
33. Фромм Э. Бегство от свободы. - М.: Просвещение, 2011. - 269 с.
34. Фромм Э. Иметь или быть. М.: АСТ, Астрель, 2010 - 256 с.
35. Х. Тэджфел и Дж. Тернер Теория социальной идентичности в межгруповом поведении // Психология межгрупповых отношений. – Чикаго, 1986. – 149– 178 с.
36. Шнейдер Л.Б., Хорни К., Личностная, гендерная и профессиональная идентичность: теории и методы диагностики. – М.: МПСИ, 2007. – 128 с.
37. Шнейдер Л.Б. Личностная, тендерная и профессиональная идентичность: теория и методы диагностики: учеб. - метод. пособие. 2007.128 с.
38. Шнейдер Л.Б., Дж. Моренно , Профессиональная идентичность. Монография. - М., МОСУ, 2001. - 256 с].
39. Эриксон Э. Молодой Лютер. - М., 1996. - 328 с.
40. Benshoff, J.B. Paisley K.L. (1996). Peer consultation for professional couselors. Ann Arbor, MA: Clearinghouse on Counseling and Per- sonnel Services.
41. Kadushin A. Supervision in Social Work. – New York; London: Columbia University Press, 1976. – 486 p.
42. Tietze K.O. Kollegiale Beratung: Problemlösungen gemeinsam entwickeln. Verlag: Rowohlt Taschenbuch; Auf.: 7, t. 2003, 256 s.

43. Werstlein P.O. Fostering Counselors' Development in Group Supervision, April 1994 ERIC Digest EDO-CG-94-19
44. Fisher, N. (2010). A better way to manage conflict. Political Quarterly, 81(3), 428-430. doi:10.1111/j.1467-923X.2010. 02103.x
45. Myers, L. L., & Larson, R. (2005). Preparing students for early work conflicts. Business Communication Quarterly, 68(3), 306-317. doi:10.1177/1080569905278967
46. Wilson, J. (2004). Make conflict management successful—if not cheerful!. Accounting Today, 18(19), 22-27. 20.
47. Whetton, David.A. and Cameron, Kim .S. Developing Management Skills. Reading, MA: AddisonWesley Longman. 1998.

Приложение 1

Сводная таблица результатов, полученных по всем методикам

№	Соперничество	Приспособление	Избегание	Компромиссность	Сотрудничество	Уровень агрессии по А. А. Сингеру	Контроль по Снайдеру	Предмет. эргичность	Соц. эргичность	Пластичность	Соц. пластичность	Темп	Социальный темперамент	Эмоциональность	Социально эмоциональность
1	3	4	3	7	9	Низ	Выс	Ср	Ср	Ср	Выс	Ср	Низ	Ср	Ср
2	2	4	4	7	7	Низ	Сред	Ср	Низ	Ср	Выс	Ср	Низ	Ср	Ср
3	4	6	3	9	8	Сред	Сред	Низ	Ср	Ср	Выс	Ср	Ср	Ср	Ср
4	3	6	4	8	8	Сред	Выс	Низ	Ср	Выс	Ср	Ср	Низ	Низ	Низ
5	7	7	5	7	8	Выс	Низ	Ср	Выс	Низ	Ср	Ср	Выс	Ср	Выс
6	6	5	6	9	7	Выс	Низ	Выс	Выс	Ср	Ср	Ср	Выс	Ср	Выс
7	5	4	3	8	9	Выс	Сред	Выс	Выс	Выс	Выс	Ср	Выс	Ср	Выс
8	3	4	2	6	8	Низ	Выс	Ср	Низ	Ср	Ср	Ср	Низ	Низ	Ср
9	6	5	4	9	7	Сред	Выс	Ср	Ср	Ср	Ср	Ср	Ср	Низ	Ср
10	5	6	3	8	9	Выс	Низ	Ср	Выс	Ср	Ср	Выс	Выс	Выс	Выс
11	4	4	5	9	6	Сред	Низ	Ср	Ср	Низ	Низ	Ср	Ср	Ср	Ср
12	3	8	4	8	6	Сред	Сред	Выс	Ср	Низ	Низ	Ср	Низ	Низ	Низ
13	3	5	2	7	10	Сред	Сред	Низ	Ср	Выс	Выс	Ср	Ср	Выс	Ср
14	3	4	3	9	8	Низ	Выс	Низ	Низ	Ср	Ср	Низ	Низ	Низ	Ср
15	2	5	4	8	7	Низ	Выс	Ср	Низ	Ср	Ср	Низ	Ср	Ср	Ср
16	7	5	5	6	9	Выс	Низ	Ср	Выс	Выс	Выс	Выс	Выс	Выс	Выс
17	2	6	6	9	6	Сред	Сред	Ср	Ср	Низ	Низ	Ср	Низ	Ср	Низ
18	3	7	1	8	9	Низ	Сред	Ср	Ср	Выс	Выс	Низ	Низ	Ср	Низ
19	4	8	4	5	10	Низ	Выс	Выс	Ср	Выс	Выс	Низ	Низ	Ср	Ср
20	6	5	5	7	6	Сред	Выс	Низ	Ср	Низ	Низ	Низ	Ср	Низ	Ср

21	5	6	2	9	8	Сред	Выс	Низ	Ср	Ср	Ср	Низ	Ср	Ср	Низ
22	5	7	4	8	8	Выс	Сред	Ср	Выс	Ср	Ср	Выс	Выс	Выс	Ср
23	3	4	5	7	7	Низ	Сред	Ср	Низ	Ср	Ср	Низ	Низ	Низ	Низ
24	4	3	6	5	9	Низ	Выс	Ср	Низ	Ср	Выс	Низ	Ср	Ср	Низ
25	3	7	3	8	6	Сред	Сред	Низ	Ср	Ср	Низ	Выс	Ср	Ср	Низ
26	5	5	2	6	7	Сред	Низ	Низ	Ср	Ср	Ср	Выс	Ср	Ср	Ср
27	3	7	4	6	9	Сред	Выс	Выс	Ср	Выс	Выс	Ср	Низ	Низ	Низ
28	2	6	3	8	8	Низ	Сред	Ср	Низ	Ср	Ср	Низ	Низ	Низ	Ср
29	5	3	3	9	6	Выс	Сред	Ср	Выс	Низ	Низ	Выс	Ср	Ср	Ср
30	4	6	4	10	10	Выс	Сред	Ср	Выс	Ср	Ср	Выс	Выс	Выс	Выс

Приложение 2

Статистическая взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей и стратегий поведения в конфликте

		Уровень агрессивности	Коммуникативный контроль	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Инд. типологические свойства	Предметная эргичность	0.41	0.02	0.37	0.09	- 0.07	-0.19	0.15
	Социальная эргичность	0.17	0.36	-0.02	0.05	0.08	0.48	-0.23
	Пластичность	0.25	0.51	- 0.41	0.01	0.54	-0.13	-0.20
	Социальная пластичность	- 0.38	0.37	- 0,39	-0.09	-0.31	-0.07	0.38
	Темп / скорость	- 0.52	-0.05	0.13	0.13	-0.14	-0.07	0.02
	Социальный темп	0.31	0.06	-0.14	0.17	0,42	-0.18	0.09
	Эмоциональность	0.47	0.05	-0.13	-0.03	0.19	0.09	-0.16

	Социальная эмоциональность	0.49	0.04	0.19	0.45	0.09	0.14	0.15