

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И СОЦИОЛОГИИ
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ И.А. Ковалевич

« ____ » _____ 2016 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

080801.65.05 – Прикладная информатика

РАЗРАБОТКА И АПРОБАЦИЯ КОМПЬЮТЕРНОЙ ВЕРСИИ ТЕСТА
«ОПИСАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ К.ТОМАСА»

Научный руководитель _____ профессор кафедры СОТ В.Т. Ковалевич

Выпускник _____

А.Н. Фокин

Красноярск 2016 г.

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Исследование конфликтов в коллективах организаций.....	5
1.1 Феномен понятия конфликта.....	5
1.2 Причины, вызывающие конфликтную ситуацию в коллективах организации.....	12
1.3 Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.....	23
Глава 2. Автоматизация исследования конфликтов в коллективах Организаций.....	39
2.1 Описание языка программирования.....	39
2.2 Автоматизированный вариант теста описания поведения К.Томаса.....	45
Список использованных источников.....	50

Введение

Исследование предполагало автоматизацию методики. Автоматизация процедур психодиагностической деятельности представляет особую актуальность в связи с прогрессом компьютерной техники, который происходит стремительными темпами и проникает во все сферы жизни. Техническое совершенствование компьютеров, которое выражается в улучшении технологической базы и дизайна, в повышении производительности и надежности при уменьшении габаритов и стоимости, сделало их доступными для широкого круга людей.

Внедрение компьютеров в психодиагностику сейчас идет главным образом по пути создания автоматизированных версий отдельных методик, ранее разработанных для употребления вручную.

За счет автоматизации повышается уровень стандартизации, точность и оперативность, так необходимые в консультационной практике или при проведении массовых обследований.

В дипломном проекте представлен автоматизированный вариант теста «Описание поведения К.Томаса».

Целью нашего исследования является:

Разработка и апробация компьютерной версии теста «Описание поведения К.Томаса».

Задачи исследования:

- 1) Обзор научной литературы по теории конфликтов, методам исследования.
- 2) Теоретическая разработка исследования на основе теста «Описание поведения К.Томаса».
- 3) Автоматизация теста.
- 4) Проведение исследования с помощью автоматизированного теста.
- 5) Анализ и интерпретация результатов исследования.
- 6) Расчет экономической эффективности компьютерной психодиагностики.

Объект исследования:

В исследовании принимали участие работники ОАО УИ ПО ЛПК, в количестве 15 человек.

Предмет исследования:

Выявить принадлежность к тому или иному стилю поведения в конфликтных ситуациях.

Гипотезы:

Основная: Автоматизированный вариант теста «Описание поведения К.Томаса» имеет преимущества по сравнению с бланковым вариантом, которые можно охарактеризовать в экономических показателях.

Дополнительные:

Дипломная работа включает в себя пять частей:

Первая - «Исследование конфликтов в коллективах организаций» - раскрывает теоретические подходы к определению понятий «конфликт», также причины конфликта и способы поведения в конфликтных ситуациях.

Вторая – «Описание использованных методов» - содержит описание языка программирования, тест описания поведения К.Томаса.

Третья - «Автоматизация исследования конфликтов в коллективах организаций» — представляет характеристику автоматизированного варианта теста, результаты тестирования и их интерпретацию.

Четвертая - «Экономическая часть» - содержит экономические расчеты и раскрывает преимущества использования компьютерной психодиагностической методики по сравнению с бланковым вариантам.

Пятая - «Экология и безопасность жизнедеятельности» - включает экологическое обоснование дипломной работы.

Глава 1. Исследование конфликтов в коллективах организаций

1.1 Феномен понятия конфликта

1.1.1 Социально-психологическое определение понятия конфликт

Общение и взаимодействие людей в команде руководителя следует рассматривать как процесс динамичный. Важно учитывать то, что члены команды, вступающие в контакт друг с другом, чаще всего имеют представления о ценностях, мотивах и ролевых ожиданиях друг друга. В процессе их согласования, когда решаются цели каждой из сторон, неизбежно выявляется это расхождение, возможные противоречия, которые каждая из сторон стремится преодолеть. И чаще всего, когда это противоречие осознано, сопровождается активными действиями одной или обеих сторон к его преодолению, и возникает конфликтная ситуация.

Таким образом, конфликт - это возникновение противоречия, его осознание и активная деятельность по его преодолению.

В большинстве случаев конфликт порождается определенной объективной конфликтной ситуацией. Существо последней в общем и схематичном виде можно представить следующим образом. Стороны А и Б оказываются участниками объективной конфликтной ситуации, если стремление стороны А к достижению некоторого желаемого для нее состояния С объективно препятствует достижению стороной Б некоторого желаемого для нее состояния Д, и наоборот. В частных случаях С и Д могут совпадать. Это, например, имеет место, когда оба участника, А и Б, стремятся к одной и той же цели, предположим занять место руководителя проекта, но при этом достижение этой цели одним из них, исключает достижение ее другим. Кроме того, А и Б могут оказаться сторонами одной и той же личности, в этом случае мы имеем дело с внутриличностным конфликтом, так руководитель

одновременно и хочет скрыть часть прибыли, и в то же время боится, санкций проверяющих органов.

Какое-то время объективная конфликтность ситуации не осознается сторонами. Эту стадию поэтому можно назвать стадией потенциального конфликта, ибо подлинным конфликтом он становится лишь после восприятия, осознания объективной ситуации ее участниками.

1.1.2 Осознание объективной конфликтной ситуации

Чтобы конфликт стал реальным, его участники должны осознать сложившуюся ситуацию как конфликтную. Именно восприятие, понимание реальности как конфликтной порождает конфликтное поведение. Обычно понимание ситуации в качестве конфликтной является результатом осмысления реально сложившегося объективного противоречия интересов и стремлений. Однако нередко конфликтность образов возникает в случае, когда объективная основа конфликта отсутствует. Чаще всего возникают следующие варианты отношений между субъективными оценками ситуации и реальностью:

1. Объективная конфликтная ситуация существует, и стороны считают, что структура их целей, интересов конфликтна, правильно понимают существо реального конфликта, т.е. правильно оценивают себя, друг друга и ситуацию в целом. В этом случае перед нами адекватно понятый конфликт.
2. Объективная конфликтная ситуация существует, и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности. Это случай неадекватно понятого конфликта.
3. Объективная конфликтная ситуация существует, но она не осознается сторонами. В этом случае мы по сути не имеем дело с конфликтом как социально-психологическим явлением, поскольку психологически он не существует для сторон, и они конфликтным образом не взаимодействуют.

4. Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные.

В этом случае мы имеем дело с так называемым ложным конфликтом.

Таким образом, мы видим, что возникновение конфликтной ситуации в большей степени зависит не от реально существующего противоречия между позициями, установками двух сторон, а от образа этого противоречия, который возникает в сознании одной из сторон, или обеих сторон, и стимулирует активные действия, направленные на преодоление дискомфорта. Кроме этого, каждая из сторон вступающая в конфликт руководствуется, не только образом создавшегося противоречия, но и образом, определяемым желаемой целью разрешения конфликта, которой они стремятся достичь в результате преодоления конфликтной ситуации. Таким образом, в ходе конфликтной ситуации, взаимоотношения двух противоборствующих сторон определяются двумя субъективными характеристиками: образом конфликтной ситуации и образом, желаемого её завершения, которые по ходу активного взаимодействия двух сторон могут претерпевать значительные изменения, по сравнению с первоначальными их картинами.

Прежде чем исследовать воздействие конфликтов, посмотрим, как они возникают.

Реакцией организма на мотивационное возбуждение обычно являются действия, направленные на ослабление или устранение состояния возбуждения. Специфические способы действий очень широко варьируют в зависимости от конкретного мотива, конкретного индивида и конкретной ситуации. Несмотря на это разнообразие, можно объединить такие целенаправленные действия в две общие категории: поведение, направленное на сближение и на избегание.

Ситуации, когда перед нами стоит простая проблема реагировать на однозначно положительный или однозначно отрицательный мотив редки. Обычно в каждый данный момент в нас действуют два или более разных мотивов. Иногда эти множественные мотивы совмещаемы. Однако чаще

множественные мотивы в какой-то степени вступают друг с другом в противоречия.

Не все мотивационные конфликты носят характер сближения - избегания. Противоречие может существовать между альтернативными целями, или это может быть выбор между различными путями достижения цели или избегания нежелательной ситуации. Сущность конфликта заключается просто в том, что человек не может идти в двух разных направлениях одновременно.

1.1.3 Схема конфликта

Конфликтные ситуации, согласно К. Левину(1935) следуют трем основным схемам: сближение - сближение, избегание - избегание, сближение - избегание.

Сближение - сближение - это конфликт между двумя положительными целями. Это наименее болезненная из конфликтных ситуаций, при которой индивид выбирает между двумя желаемыми вещами. Однако тем не менее выбор одной из них означает потерю другой и эта неизбежность делает конфликт весьма чувствительным. Чем равноценнее объекты, тем глубже возникающий конфликт, и человек может оказаться на полпути между ними. Но это равновесие неустойчиво, поскольку привлекательность объекта увеличивается по мере приближения к нему, а удаление от второй из возможных целей ее привлекательность снижает.

Как только человек делает первое движение к одной из целей, ее притягательная сила слегка увеличивается, в то время как притягательность второй цели уменьшается. В результате силы притяжения перестают быть уравновешивающимися, и человек все более энергично стремится к более близкой цели.

Конфликтная ситуация *избегания - избегания* возникает тогда, когда человек поставлен перед необходимостью выбирать между двух нежелательных вещей. Это случай выбора меньшего из двух зол, или как

говорят англичане, выбор между дьяволом и пучиной морской. Например, сотрудник отдела должен решить, согласится ли он на перевод в другой отдел, который ему не нравится, или согласиться на работу по другой специальности. В этой ситуации равновесие остается устойчивым до самого последнего момента, т.е. человек сколько возможно оттягивает решение в пользу одной из нежеланных возможностей. Как только он делает шаг в сторону от одной из неприятных альтернатив, ее отталкивающая сила уменьшается; однако этот же шаг приближает его к другой неприятности, ее отталкивающая сила увеличивается, и человек возвращается на исходную позицию. Обычно дело решается вмешательством третьей силы. Например, начальник служащего требует, чтобы тот сообщил о своем согласии на перевод в другое отделение к определенной дате.

Ситуация *сближение - избегание* отчасти уже была рассмотрена выше. Вообще говоря, это и есть конфликт в полном смысле слова, во всяком случае, он вызывает наибольшие переживания. На человека действуют силы притяжения и отталкивания в одном и том же направлении. В основе конфликта может лежать то, что цель сама по себе имеет как положительные, так и отрицательные стороны, как, например, хорошо оплачиваемая работа, ради которой нужно поменять специальность, которая не нравится. Конфликт может возникнуть также из-за того, что достижение желанной цели сопряжено с некоторыми неприятностями: например, подвергающийся операции должен испытать боль, прежде чем он снова почувствует себя хорошо. Возможен также случай, когда достижение положительной цели неизбежно сопровождается чем-то неприятным: нарушение диеты и последствия, хорошая выпивка и похмелье, запретное удовольствие и потеря самоуважения являются примерами этого.

Конфликт *сближение - избегание*, как и *избегание - избегание* приводит к устойчивому равновесию: на некотором расстоянии от цели силы притяжения и отталкивания уравниваются и приближение к цели увеличивает как ту, так и другую (или удаление ослабляет их обе).

Исходя из вышеизложенного можно дать следующее определение:

Конфликт - это столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями.

1.2 Причины, вызывающие конфликт в коллективе организации

1.2.1 Причины конфликта, определяемые личностными особенностями сторон

По данным авторов, работающих в области конфликтологии, можно выделить следующие наиболее типичные формы поведения: склонность к конфликтному реагированию, эгоцентризм, недоверие или сверхконтроль, неадекватная оценка себя и окружающих, обостренная восприимчивость к плохому, различия между стереотипами поведения.

А теперь проанализируем более подробно, какие черты характера, особенности поведения характерны для конфликтной личности.

Обобщение результатов исследований психологов и педагогов, наблюдения и жизненный опыт показывают, что к таким качествам и особенностям могут быть отнесены следующие:

- стремление во что бы то ни стало доминировать, быть первым. Там где это возможно и невозможно, сказать свое последнее слово;
- излишняя принципиальность;
- излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях;
- критика, особенно критика необоснованная, недостаточно аргументированная;
- плохое настроение, если оно к тому же периодически повторяется;
- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в жизни коллектива, которые стали тормозом в его развитии;
- стремление к независимости - хорошее качество, но до определенных пределов. Если стремление к независимости перерастает в стремление делать «все, что хочу», то оно сталкивается с желаниями и мнениями других;

- быть настойчивым, как известно, особенно в условиях конкуренции, очень важно, но если настойчивость граничит с навязчивостью, это уже раздражает;
- инициатива, особенно творческая, - это хорошо, но когда человек проявляет инициативу там, где его, как говорится, не просят, то это создает напряженную и даже конфликтную ситуацию.

Устойчивая склонность к конфликтному реагированию может быть следствием некоторых особенностей эмоционально-волевой сферы человека. Отсюда вспыльчивость, несдержанность, импульсивность личности, частые взрывы в поведении, отрицательно оцениваемые окружающими. В особо тяжелых случаях под влиянием неблагоприятных жизненных обстоятельствах может формироваться определенная тенденция, своеобразное «эмоциональное тяготение» к периодической драматизации отношений, усилению межличностной напряженности. У такого типа личности эмоциональное напряжение конфликтной ситуации, испытываемое ею и ее «противниками», вызывает своеобразное чувство удовлетворения. Это «влечение» к конфликтам самой личностью не осознается и относится к ее глубинным сферам, а потому особенно трудно корректируется. Нередко серьезные перемены могут быть достигнуты только с психотерапевтической или психиатрической помощью.

Исходя из вышесказанного, сформулируем несколько правил поведения, направленных на то, чтобы помочь руководителю преодолеть в себе негативные качества характера, поведения.

Правила поведения для людей, заметивших в себе конфликтные черты:

1. Не стремитесь доминировать во чтобы то ни стало.
2. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.
3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
4. Критикуйте, но не критиканствуйте!
5. Чаще улыбайтесь! Ничто не дается нам так легко и не ценится так дорого как вежливость.
6. Традиции хороши, но до определенного предела.
7. Сказать правду тоже надо уметь.

8. Будьте независимы, но не самоуверенны.
9. Не переоценивайте свои способности и возможности.
10. Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.

Руководителям, которым приходится часто сталкиваться с конфликтным типом личности можно рекомендовать:

1. Правило первое, наиболее трудное, проигнорировать выпады конфликтной личности, не отвечать. Облегчает решение данной ситуации то, что мы должны осознать, что объективной причины для конфликта нет, нет реального противоречия, которое следует устранять.
2. Во-вторых, можно просто согласиться с конфликтным человеком, с его выпадами провоцирующими вас на конфликтные действия. Как, например, отвечает герой из хорошо известной юморески: «Мне не нравится ваш пиджак!»- «Да, дрянь.»
3. В-третьих, использовать отрицательную энергию конфликтного человека в мирных целях. В любом коллективе возникают ситуации, когда надо что-то достать, пробить, отстоять и тогда личностные особенности конфликтного человека дают ему преимущество перед другими членами коллектива.
4. Если все выше перечисленные тактики не дали ожидаемого результата, предоставить конфликтному человеку рабочее место с индивидуальной ответственностью, чтобы он как можно реже пересекался с коллегами и не будоражил коллектив конфликтными действиями.

Эгоцентризм - это психологическое явление, которое в обыденном сознании связывается с излишней концентрацией человека на себе и своих проблемах. На самом деле в норме это одна из составляющих Я-концепции личности. Нормальный эгоцентризм руководителя - это установка на рациональное осмысление себя, своих качеств и проявлений. Мысль о себе никогда не может быть совершенно свободна от эмоций. Умение критично смотреть на себя со стороны и давать достаточно объективные оценки по известным личностным параметрам не исключает и глубокого дискомфорта, недовольства собой. И все же, несмотря на участие эмоций, в «нормальном» преобладает сознательная

установка на «деловое» рациональное осмысление себя, своих качеств, своих проявлений, поступков, действий, поведения, отношений, своей сущности. Это здесь соединяется взгляд внутрь себя со взглядом на себя со стороны, через оценки, которые дают этому «Я» окружающие люди. И «взгляд» этот достаточно произволен, т.е. он «включается» и «выключается» по желанию человека. В нем нет хронической, болезненной навязчивости, застревания. Но в ситуации внутреннего конфликта эгоцентризм утрачивает норму происходит фиксированность на каком-то из секторов своего «Я». Внутренний конфликт затягивается, оставаясь неразрешенным. Это часто бывает связано с ситуацией хронического внешнего конфликта. Всякая затянувшаяся неразрешенность дезорганизующе и даже болезнетворно влияет на центральную нервную систему. Причина многих неврозов состоит в самой продолжительности конфликта. Невротизация накапливается постепенно, переживаясь прежде всего как напряжение и вызванное им переутомление, астения. И также постепенно эгоцентризм из «нормального» и «необходимого» превращается в тот самый эгоцентризм, который в специальной литературе пишется без всяких прилагательных, ведь медицина рассматривает явление за пределами нормы.

Все внимание человека с повышенным эгоцентризмом сужено на индивидуальных проблемах, в контактах с другими он не учитывает их понимания проблемы, не может встать на их точку зрения, предвидеть их реакцию на свои действия, что неизбежно приводит к ухудшению взаимоотношений с окружающими, к конфликтным ситуациям. При решении проблемы учитываются только собственные интересы, сознание эгоцентрика сужено, он не замечает множества альтернатив, не совпадающих с его собственной. Эгоцентричный человек, практически, всю свою жизнь проживает в одиночестве, несмотря на его постоянные контакты с другими. Дело в том, что он не выходит за пределы собственного мира, и всю свою жизнь руководствуется единственным взглядом на жизнь, не представляя богатства и разнообразия мнений о мире, фактически общаясь с самим с собой

и постоянно приходя в изумление и возмущение от того, что мнения и оценки других не совпадают с его собственными.

Следующей личностной особенностью, приводящей к конфликтным ситуациям может быть *проявление недоверия к окружающим*, и вследствие этого сформировавшийся тип отношения, который можно определить как *сверхконтроль действий партнера*. Эта черта может проявляться как в семейных, так и в служебных взаимоотношениях. Это проявляется в стремлении принимать решения за других, дублировать их действия, перепроверять каждый шаг и действия сотрудника. Также это может проявляться в нарушении служебной субординации, когда начальник стремится ограничить своих подчиненных, ограничивает свободу действий закономерно предоставленную им в соответствии с занимаемым ими положением.

Когда человек уступает ответственность вопреки своему желанию, он может почувствовать себя униженным и в некоторой мере обиженным на того, кто владеет властью над ним. Враждебность может принимать скрытые формы; но она готова всплыть на поверхность в соответствующей конфликтной ситуации.

В свою очередь человек, берущий на себя ответственность за решение всех проблем, ставит себя в ситуацию перегрузки, поскольку кроме своих прямых обязанностей, он постоянно выполняет, в силу недоверия, и функции своих сотрудников, делая и переделывая, то что должны выполнять другие. И в сложившейся ситуации, у него также возникает неудовлетворенность сложившимися отношениями, тем что он недостаточно вознагражден за те усилия, которые он прикладывает, якобы с благими намерениями, достичь наилучшего результата совместной деятельности.

Одним из путей, приводящих к формированию личностной особенности, недоверия и сверхконтроля к действиям своего партнера, могут быть сложившиеся стереотипы, привычка к более широкому диапазону действий. Для преодоления данной личностной особенности, необходимо внимательно

рассмотреть ситуацию. Если эмоции обеих сторон не столь накалены предоставить им возможность обменяться мнениями.

Другая возможность состоит в том, чтобы оба взглянули на ситуацию глазами постороннего наблюдателя. Если прямые переговоры затруднены (различие в статусе, закрепившееся неприязненное отношение друг к другу) можно договориться о том, чтобы обратиться друг к другу в письменной форме. Написание таких писем может помочь прояснить проблему и найти объяснение. Эта работа может также охладить эмоции, успокоить автора и таким образом подготовить почву для плодотворной дискуссии и обмена мнениями.

Анализ может быть использован для оценки ситуации, в которой один человек берет на себя слишком много ответственности и не признает возможности другого человека. Спросите себя, кто из вас берет на себя слишком много. Рассмотрите возможные причины этого: вы не верите в то, что другой человек сделает все правильно, или он не верит вам; вы хотите доказать вашу значимость, показав, как много вы можете сделать, или к такому признанию стремится другой человек; один из вас властолюбив и любит контролировать ситуацию и т.п. Какой из этих вариантов, на ваш взгляд более правдоподобен? Исходя из ответа на этот вопрос, вы можете оценить свои и чужие приоритеты, что укажет дорогу к разрешению конфликта.

Известно, что неадекватная, завышенная самооценка, то есть восприятие и оценка себя, не соответствующие реальным возможностям, реальному потенциалу личности, затрудняют общение человека с непосредственным окружением. Руководитель с завышенной самооценкой ожидает таких же оценок и от группы и, не получая этого отдаляется от них, обвиняя их в несправедливости, приписывая им корыстные мотивы, зависть и т.д.

Руководитель с неадекватной самооценкой в ситуации конфликта часто неверно оценивает собственные действия, намерения и позиции, равно как и поступки, и точки зрения подчиненного. К типичным искажениям восприятия

относятся предложенные Ежи Мелибрудой характеристики неадекватной оценки своего поведения в конфликте.

«Иллюзия собственного благородства» - в конфликтной ситуации мы нередко полагаем, что являемся жертвой нападков злобного противника, моральные принципы которого весьма сомнительны. Нам кажется, что истина и справедливость целиком на нашей стороне и свидетельствуют в нашу пользу. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов уверен в своей правоте и стремлении к справедливому разрешению конфликта, но убежден, что только противник этого не хочет.

«Поиск соломинки в глазу другого» - каждый из противников ясно видит недостатки погрешности другого, но не осознает таких же недостатков у самого себя. Как правило, каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать смысла собственных действий по отношению к оппоненту, но зато с негодованием реагирует на аналогичные его действия.

«Двойная этика» - даже тогда, когда противники осознают, что совершают одинаковые поступки по отношению друг к другу, все равно собственные действия воспринимаются каждым из них как допустимые и законные, а действия оппонента - как нечестные и непозволительные.

«Все ясно» - очень часто каждый из партнеров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта, причем так, чтобы это подтверждало общее представление о том, что его действия хороши и правильны, а действия партнера - наоборот, плохи и неадекватны.

Эти и подобные заблуждения, присущие многим из нас в конфликтной ситуации, как правило, усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации. В любом конфликте партнеры испытывают так называемые смешанные чувства. С одной стороны, каждый чувствует неприязнь, злость или даже ненависть к другому, желание, чтобы противник отказался от своей позиции, с другой - у оппонентов есть, хотя и очень приглушенные, более доброжелательные чувства, порожденные всей

совокупностью предыдущих взаимоотношений, а так же стремлением к взаимопониманию и согласию.

Если искажение восприятия при конфликте чрезмерно велико, возникает реальная опасность оказаться в ловушке собственной предвзятости, потому что участник конфликта ясно видит и чувствует только враждебность партнера, не замечая никаких других чувств с его стороны. Это может привести к так называемому самоподтверждающемуся допущению: допуская, что партнер настроен исключительно враждебно, начинает обороняться от него, переходя в наступление. Видя это, партнер переживает враждебность к нам и наше предварительное допущение, хотя оно и было неверным, немедленно подтверждается. Зная о подобных представлениях в ситуации конфликта, постарайтесь внимательнее проанализировать свои ощущения в конкретных случаях: не возникают ли подобные искажения и у вас, когда вы пытаетесь разрешить тот или иной конфликт.

Следующая личностная особенность, приводящая к конфликтам, *обостренная восприимчивость к плохому*, преимущественное восприятие плохого, а не хорошего в людях и в силу этого преобладание отрицательных оценок над позитивными. В одной из работ по психологии в качестве иллюстрации подобной устойчивой ориентации на отрицательное в других приводится высказывание об Иване Грозном русского историка В.О. Ключевского. «Он был восприимчивее к дурным, чем к добрым впечатлениям, он принадлежал к числу тех недобрых людей, которые скорее, охотнее замечают в других слабости и недостатки, чем дарования или добрые качества».

Еще один вариант конфликтности личности, создающей трудности общения в коллективе - это резкое *различие между стереотипами поведения человека и нормами группы*, различия в их культуре, представлениях о правильном поведении. В этом случае человек вполне доброжелательный по отношению к окружающим, стремящийся к сотрудничеству и контактам, постоянно оказывается в ситуациях разногласий с ними, попадет впросак, совершает

оплошности в силу отличия своего поведения от принятых в группе норм. Как следствие, он воспринимается в ней как «чужой», вызывает недовольство со стороны отдельных членов группы, может стать постоянным источником напряжения.

1.2.2 Конфликты, обусловленные причинами объективного характера

Мы подробно рассмотрели характеристики, определяемые как субъективный фактор, лежащий в основе возникновения конфликтной ситуации. При этом совсем не обязательно являются основой для возникновения конфликта только эти причины. Большое значение на возникновение конфликтной ситуации оказывает объективный фактор, то есть та среда в которой живет и работает индивид, конкретные люди, организация, условия, уровень материального обеспечения и многое другое.

К конфликтам, обусловленным причинами объективного характера, мы можем отнести следующие:

Информационные конфликты - обусловлены недостаточной информированностью субъектов коммуникации об интересующих их событиях, явлениях, причинами которой может быть, неполное или неточное изложение фактов той или иной стороной, недооценка фактов, подозрение в сокрытии фактов, ложь, слухи. Несоответствие количества имеющейся в распоряжении субъектов деятельности информации тому объему, который позволил бы действовать эффективно. По данным социологических исследований, одной из причин потенциальной текучести кадров является недостаточное или неполное информирование сотрудников о перспективах развития предприятия и о текущих моментах его функционирования.

Намеки на наличие информации, порождают подозрения в сокрытии фактов, и тем самым создают условия для конфликта. Привычка руководителя,

давать знать подчиненным, что некто ему сообщает о всех возможных их прегрешениях, создает в коллективе атмосферу подозрительности и недоверия друг к другу, поскольку конкретно имя доносителя не указывается. Руководитель считает себя талантливым манипулятором, а в результате стоит перед фактом, что сотрудники начинают подавать заявления об уходе.

Возможен вариант распространения слухов с целью создать конфликтную ситуацию. В этом случае необходимо противопоставить слухам объективную информацию в полном объеме и довести ее до всех участников инцидента.

Коммуникативно-технические конфликты - обусловлены существованием коммуникативных стереотипов, отрицательно воспринимаемых партнером по коммуникации и нежеланием их преодолевать, овладевая коммуникативной техникой (не тем тоном говорит, не так смотрит и т.п.).

Не знание, или неправильное использование коммуникативных техник могут являться детонатором, провоцируя конфликты других видов. Поэтому партнерам следует учесть, что важно не только «что» сообщать, но и «как». Использование оборотов «по оценкам», «есть мнение», «принято решение» - снижают достоверность сообщений, поскольку они являются безличными и не указывают на конкретный источник, принимающий на себя ответственность за сложившиеся обстоятельства.

Другим, довольно распространенным нарушением коммуникативной техники, является нарушение равенства сторон, проявляемое в одностороннем «тыканье» со стороны вышестоящего лица, даже если он на десяток лет младше подчиненного. Очень часто такие лица, предъявляя высокие требования к партнеру по коммуникации сами не чувствуют необходимости совершенствовать свою коммуникативную технику.

Структурные конфликты - обусловлены объективными причинами ситуациями присущими большинству трудовых коллективов.

1. Конфликты связанные ресурсами, их наличием, ограничением, распределением и т.п.
2. Конфликты обусловленные разным статусом участников коммуникации. Зависит от того, насколько конфликтен сам руководитель и насколько профессионально он владеет коммуникативной техникой.
3. Конфликты обусловленные возрастными особенностями участников коммуникации.
4. Конфликты обусловленные нарушениями партнерами по общению требуемых групповых и индивидуальных норм поведения друг друга и не терпимость по отношению к возможным нарушениям.
5. Конфликты обусловленные различным толкованием условий договоров, контрактов, обещаний.
6. Конфликты обусловленные избранным способом передачи информации. Например, распоряжение отданное через третье лицо.
7. Конфликты обусловленные наличием внутри коллектива сложившихся референтных групп, нормы поведения или интересы которых, вступают в острое противоречие с общественными нормами поведения и нормами профессиональной группы.

Конфликты отношений - обусловлены реальным или кажущимся несоответствием желаемого и действительного отношения партнеров по общению друг к другу.

Данными формами отношений могут быть их принудительность, зависимость, длительность или кратковременность. Длительные отношения сопровождаются, как правило, разного рода конфликтами, неудовлетворенность результатами разрешения которых, является скрытой трудно поддающейся распознаванию причиной вновь возникающих конфликтов.

Культурологические конфликты - обусловлены различиями условий воспитания, религиозных и национальных традиций.

1.3 Стратегии и тактики поведения в конфликте.

1.3.1 Стратегии конфликтного поведения.

Каждый конфликт состоит из определенных действий. Его участники могут угрожать, требовать, просить, создавать коалиции, идти на уступки и совершать еще множество других действий. При всем разнообразии их можно объединить в несколько общих классов, или стратегий. Наиболее часто выделяются следующие стратегии конфликтного поведения: соперничающая - навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения; проблемнорешающая (кооперативная) - достижение решения, которое удовлетворяло бы обе стороны; уступающая - понижение своих стремлений, в результате чего исход конфликта, становится менее приятным, чем хотелось бы; избегающая - уход из ситуации конфликта (физический или психологический); бездействие - нахождение в ситуации конфликта, но без всяких действий по его разрешению.

Наиболее популярна для определения стиля разрешения конфликтов система разработанная У. Томасом и Р.Х. Килменом в 1972 г. Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон.

Ваш стиль поведения определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы и интересы другой стороны (действуя совместно или индивидуально). Если представить в графической форме, то получим сетку Томаса-Килмена, позволяющую определить место для каждого из основных стилей разрешения конфликтов.

Сетка Томаса-Киллена

	<i>Стиль</i>	-----	<i>Стиль сотру-</i>	Активное
	<i>конкуренции</i>		<i>дничества</i>	действие
Мера, в которой		<i>Стиль</i>		
вы стараетесь	-----	<i>компромисса</i>	-----	
удовлетворить				
собственный				
интерес				
	<i>Стиль</i>	-----	<i>Стиль приспо-</i>	Пассивное
	<i>уклонения</i>		<i>собления</i>	действие
	Индивидуаль-		Совместные	
	ные действия		действия	
	Мера в которой вы стараетесь удовлетворить			
	интересы другой стороны			

Каждый человек может в какой-то степени использовать все эти стили, но обычно имеет приоритетные. Кроме того, некоторые стили могут быть наиболее эффективными для разрешения конфликтов определенного типа.

Стиль конкуренции:

Человек активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения.

Вы стараетесь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете свои волевые качества; и если воля ваша достаточно сильна то вам это удастся.

Эффективен, когда человек владеет властью.

Когда следует использовать этот стиль:

- исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- решение необходимо принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора, и что вам нечего терять;
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике тогда как кто-то должен повести их за собой;
- вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Используя этот подход вы можете быть не очень популярным, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный результат.

Рекомендуется в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение, когда вы чувствуете, что для его реализации вам необходимо действовать быстро, и когда вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

Стиль уклонения:

Реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы, или просто уклоняетесь от разрешения конфликта.

Вы можете использовать этот стиль - когда затрачиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безопасном положении.

Рекомендуется в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большой властью.

Можно попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать, что-то что отстрочит конфликт. Вы не делаете попыток удовлетворить собственные интересы или интересы другого человека. Вместо этого вы уходите от проблемы, игнорируя перекалывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы.

Типичные ситуации, когда рекомендуется стиль уклонения:

- стиль уклонения подходит в тех случаях, когда вы вынуждены общаться со сложным человеком, и когда нет серьезных оснований, продолжать контакты с ним;
- если пытаетесь принять решение, не знаете, что предпринять и принимать это решение сейчас же нет необходимости;
- когда вы чувствуете что для решения конкретной ситуации не располагаете достаточной информацией;
- напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить ситуацию в свою пользу;
- вы хотите выиграть время, может быть для того чтобы заручиться чьей либо поддержкой;
- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас;
- у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
- пытаться решить проблему немедленно опасно;

Стиль приспособления:

Рекомендуется, когда ваш вклад не слишком велик, или когда вы делаете не слишком большую ставку на положительное для себя решение проблемы.

Когда немного уступая, вы теряете мало. Отличие от стиля уклонения заключается в том, что вы действуете совместно с другим человеком, соглашаетесь делать, то что хочет другой, не пытаетесь отстаивать собственные интересы.

Стиль приспособления рекомендуется, когда:

- вас не особенно волнует случившееся;
- вы не хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти или мало шансов победить;
- другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок.

Стиль сотрудничества:

Вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаивании своих интересов, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком.

Это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды.

Стиль сотрудничества побуждает к открытому обсуждению его нужд и желаний. Для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон.

Рекомендуется, когда:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него уклониться;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- осведомлены в проблеме и желания обеих сторон известны;
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой совместного решения;
- вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Стиль компромисса:

Частичное удовлетворение желаний обеих сторон. Обмениваетесь уступками, не ищите скрытые нужды и интересы

Эффективен, когда и вы и другой хотите одного и того же, но понимаете, что одновременно это для вас не выполнимо.

Цель сотрудничества - выработка долгосрочного взаимовыгодного решения, в случае компромисса это может быть позиция - «Я могу смириться с этим».

Ударение делается не на решение, которое должно удовлетворять обе стороны, а на варианте - « Мы не можем одновременно выполнить наши желания, поэтому лучше иметь синицу в руке, чем журавля в небе».

Интересы обеих сторон исключают друг друга.

Эффективен когда:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимные интересы;
- вы хотите получить решение быстро, потому что у вас нет времени или потому, что это более экономичный или эффективный путь;
- вас может не устраивать время решения;
- вы можете иметь кратковременную выгоду;
- другие подходы оказались неэффективными;
- удовлетворение вашего желания имеет не слишком большое значение;
- компромисс позволяет сохранить взаимоотношения и вы предполагаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Для решения конфликта компромиссным путем:

1. Следует начинать с прояснения интересов обеих сторон.
2. Определить область совпадения интересов.

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них. Часто конфликт начинается с кооперативного поведения, однако при его неудаче в ход пускается соперничающая стратегия, которая может также оказаться неэффективной. В этом случае вновь происходит обращение к проблемно-решающей стратегии, что приводит к успешному разрешению конфликта. Стратегии реализуются через различные тактики.

Стратегии и тактики различаются между собой по степени обобщенности. Стратегия - это набор макроскопических целей. Тактики - средства достижения этих целей. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. Так, например, угроза обычно рассматривается как деструктивная и недоброжелательная тактика, может быть использована в случае неготовности в стратегии ухода или неспособности одной из сторон уступить далее определенных пределов в стратегии конкуренции.

1.3.2 Тактика поведения в конфликте

Основными тактиками поведения в конфликте, или как их еще называют, тактиками воздействия, являются:

- *рациональное убеждение* - использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения оппонента;
- *давление* - требования, приказы, угрозы («Если вы не сделаете этого, то я накажу вас»);
- *апелляция к власти, санкции* - использование взысканий и вознаграждений;
- *дружелюбное обращение, заискивание* - создание у оппонента представления о наличии у него привлекательных качеств;
- *коалиционная* - просьбы о поддержке, союзе;
- *заключение сделок* - взаимный обмен благами, обещания (общий смысл их следующий: «Если вы поступите данным образом, то я награжу вас»);

- *введение оппонента в состояние волнения, некоторой спутанности, управление его вниманием, создание эффекта неожиданности;*
- *неотменяемые обязательства* - одна из сторон осуществляет определенное действие (например бессрочную голодовку) до тех пор, пока ее условия не будут приняты.

Тактики могут быть «мягкими» или «жесткими». «Мягкой» считается тактика, последствия применения которой для оппонента приятны или нейтральны: заискивание, рациональное убеждение, «жесткой» - тактика, вызывающая, или могущая вызвать неприятные последствия для оппонента, например, давление, неотменяемые обязательства. Применение тактик обычно идет по направлению от легких к более тяжелым.

Существуют тактики непосредственного воздействия (сообщение о сути дела) и опосредованного воздействия, когда объект не догадывается об истинных целях наших действий.

Требования, просьбы чаще относятся к тактикам непосредственного воздействия, а опосредованными тактиками могут быть: дружелюбное обращение, заискивание, введение партнера в состояние некоторой спутанности, волнения.

Можно выделять рациональные (например, рациональное убеждение, заключения сделок) и иррациональные (давление, заискивание, создание эффекта неожиданности) тактики.

1.3.3 Эффективность использования стратегий поведения в конфликтной ситуации

Один из наиболее острых вопросов в психологии конфликта это вопрос об эффективности стратегий. На первый взгляд, проблемно-решающая стратегия кажется наиболее эффективной, однако в действительности ситуация сложнее, поскольку успешность применения любой стратегии зависит от

большого числа факторов, и не все они благоприятствуют кооперативному поведению.

Важным оказывается то, какую стратегию использует оппонент. В том случае, когда обе стороны применяют соперничающую стратегию, переговоры заходят в тупик. Если одна сторона использует соперничающую стратегию, а другая - кооперативную, то это довольно часто приводит к взаимоприемлемому согласию, однако более чем в 50% случаев участник с соперничающей стратегией добивается победы.

Эффективность соперничающей стратегии повышают также и такие факторы, как наличие единственного и лучшего решения проблемы: беспристрастность участника конфликта и его способность обосновать использование именно соперничающей стратегии; выгодность окончательного результата скорее организации, чем отдельной личности или небольшой группе.

Кооперативной стратегии способствуют: 1) сильная взаимозависимость участников конфликта и их склонность к совместной работе в дальнейшем; 2) склонность участников игнорировать различия во власти; 3) доступность формальных процедур для осуществления проблемно-решающего поведения; 4) концентрация внимания на решении общей проблемы, а не на защите собственного мнения; 5) оценка конфликта как незначительного, существование возможности перехода к проблемно-решающему поведению; 6) восприимчивость и непредубежденность участников конфликта.

Стратегия уступок эффективна в тех случаях, когда хорошие отношения с оппонентом важнее, чем результат данного конфликта.

Таким образом для каждой стратегии существует класс ситуаций, в которых она является наиболее эффективной.

Зависимость эффективности стратегии от требований ситуации вынуждает людей приспособлять свое поведение к этим требованиям. Неоднозначной является оценка того, представляют ли стили конфликтного поведения стабильную характеристику личности.

Существует несколько точек зрения:

Так одни исследователи относят эту характеристику к стабильным чертам личности, использующим в различных ситуациях преимущественно один тип стратегии (только кооперативный или другой).

Но в то же время по данным других авторов поведение человека определяется объективными условиями, самой ситуацией, и может быть более гибким.

Для большинства людей более уместно рассматривать стратегии как доминирующие типы поведения, определяемые особенностями ситуации, а не личности. При этом наиболее оптимальным является вариант владения всеми стилями стратегии поведения в конфликтной ситуации, и гибкого их использования в зависимости от характера ситуации. Но чаще поскольку каждый отличается от других своими индивидуальными особенностями, так и в стратегии противодействия, человек отдает предпочтение, какому-либо одному стилю, более соответствующее его личности.

Выделение стратегий конфликта позволяет за потоком отдельных действий участников различить общую линию их поведения. Однако для более полного понимания конфронтации необходимо анализировать процесс ее протекания.

1.3.4 Протекание конфликта.

Каждый конфликт - это достаточно длительное взаимодействие противоборствующих сторон, которому присущи определенная динамика, переход от одной фазы взаимодействия к другой и завершающийся разрешением конфликтной ситуации.

Расчленение конфликта на этапы позволяет рассматривать его как явление, имеющее сложную структуру. Тогда оказывается, что отдельные тактики имеют различный смысл на разных стадиях конфликта, что конфликт

часто включает периоды «исследования» возможностей оппонента, при которых прямая конфронтация отсутствует.

Внутри каждого этапа конфликт может развиваться как в конструктивном, так и в деструктивном направлении. Отклонение в сторону эскалации или избегания обычно свидетельствует о наличии деструктивных процессов. Чем раньше мы заметили это, тем эффективнее будут действия для успешного разрешения конфликта.

Симптомы, указывающие на процесс избегания - это:

- уменьшение включенности группы в решение проблемы («Почему мы должны об этом заботиться?»);
- быстрое принятие внушаемых решений;
- отказ участников от анализа противоречивых аспектов проблемы;
- «выпадение» участников из взаимодействия;
- нахождение в центре внимания дискуссии безопасных, не вызывающих споров аспектов в целом более «взрывной» темы;
- незначительный обмен информацией;
- умолкание ранее активных участников;
- не предлагаются планы для реализации выбранного решения.

Очевидно, что избегание является результатом усталости участников от конфликта, их нежелания продолжать обсуждение проблемы. Это может привести к принятию неэффективных и несовершенных решений.

Вхождение конфликта в фазу эскалации - происходит в том случае, когда подавляются базовые потребности участников конфликта, такие, например, как потребность в безопасности или в идентичности.

Симптомы, указывающие на процесс эскалации - это:

- более длительное, чем предполагалось, обсуждение проблемы;
- повторение одних и тех же аргументов в поддержку своей позиции;
- чрезмерное подчеркивание последствий не достижения согласия;
- использование угроз для защиты своей позиции;
- возрастание напряжения и враждебности в группе;

- отсутствие эффективных решений, хотя группа кажется активно работающей;
- использование аргументов против личности;
- создание коалиций.

Процессы эскалации создают трудности для нахождения взаимоприемлемых решений, способствуют затягиванию конфликта и требуют усилий по его разрешению. Возникновение и продолжение конфликта, рост его интенсивности сопровождаются изменениями в психологии его участников. Появляется стремление наказать, нанести ущерб оппоненту, причиной чего служит переживание гнева и других негативных эмоций по отношению к другой стороне. Представления об оппоненте и отношение к нему приобретают негативный характер. Другая сторона оценивается как ущербная в моральном отношении.

Происходит деиндивидуализация оппонента, он рассматривается как представитель группы, а не как индивидуальность. Возможно появление и самодеиндивидуализации, что также облегчает агрессивные проявления (например, пациент-медсестра). Обнаруживается такой феномен, как деиндивидуализация - описание оппонента в негативных социальных категориях, исключение его из сферы приложения конвенциональных норм и правил.

Сформировавшись, негативные представления и установки имеют тенденцию к самовоспроизведению, самоподдержанию. В качестве механизма данного процесса выступает селективное восприятие - после формирования негативных представлений об оппоненте вновь поступающая информация испытывает искажающее воздействие этих представлений. Появляется самоосуществляющееся пророчество - ожидание негативного поведения от оппонента, вызывающего враждебные действия по отношению к нему.

Разрыв общения создает основания для сохранения негативных установок, поскольку ограничивается приток позитивной информации об оппоненте. Действие указанных механизмов бывает ярко выражено. Поэтому

при разрешении конфликтов, особенно острых и ожесточенных, необходимо прежде всего выявить и нейтрализовать влияние этих механизмов и лишь затем обсуждать собственно причины конфликта.

Оптимальным для разрешения конфронтации является доминирование среди его участников ориентации на взаимодействие, кооперацию, в результате чего вероятность конструктивного решения повышается. О наличии такой установки свидетельствует эффективная коммуникация между сторонами конфликта. Выдвигается больше идей, участники становятся более внимательны и восприимчивы к идеям друг друга. Улучшается взаимопонимание, сокращается число трудностей в общении. Снижается враждебность в отношениях, появляются элементы взаимопомощи. Повышается удовлетворенность взаимоотношениями в группе, возникает координация усилий и ориентация на выполнение общего дела, стороны позволяют друг другу высказаться, выслушивают мнение друг друга. Участники переживают ощущение общности мнений и ценностей, осознается ценность критических замечаний.

Существенно, чтобы конфликт понимался как общая проблема, которая может быть решена только совместными усилиями. Это облегчает признание законности интересов всех участников и способствует использованию проблемно-решающей стратегии обеими сторонами.

1.3.5 Функции конфликта.

Общепринято считать конфликт нежелательным явлением, и всячески не допускать конфликтных действий. Негативное отношение к конфликтам и нежелание конфликтовать часто приводит только к затягиванию проблемы, нарастанию напряжения.

Конфликты имеют две функции: конструктивную - предотвращающую застойные негативные явления и деструктивную - приводящую не к

разрешению конфликтной ситуации, устранению препятствий, а наоборот, к обострению негативных эмоциональных состояний, к переходу к межличностной конфронтации, приводящей к распаду группы.

По У.Ф. Линкольну положительное воздействие конфликта часто проявляется в следующем:

- конфликт ускоряет процесс самосознания;
- под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей, хотя бы и противоречивый и лишь на некоторое время, но достаточно устойчивый, чтобы служить поставленным целям;
- конфликт способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и что они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств - до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;
- конфликт приводит к объединению единомышленников внутри групп и даже народов и сотрудничеству между ними;
- он способствует разрядке или отодвигает на второй план другие конфликты;
- конфликт способствует расстановке приоритетов;
- он играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;
- благодаря ему обращается внимание на недовольство или предположения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;
- конфликт приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и с группами;
- благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.
- Отрицательное воздействие конфликтов проявляется в следующем:
- конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;
- это угроза социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;

- конфликт препятствует быстрому осуществлению перемен;
- он приводит к потере поддержки;
- конфликт ставит людей или организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;
- он ведет к быстрому действию, вместо тщательно взвешенного ответа;
- вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;
- конфликт вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
- в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;
- конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;
- он в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Тест описания поведения К.Томаса

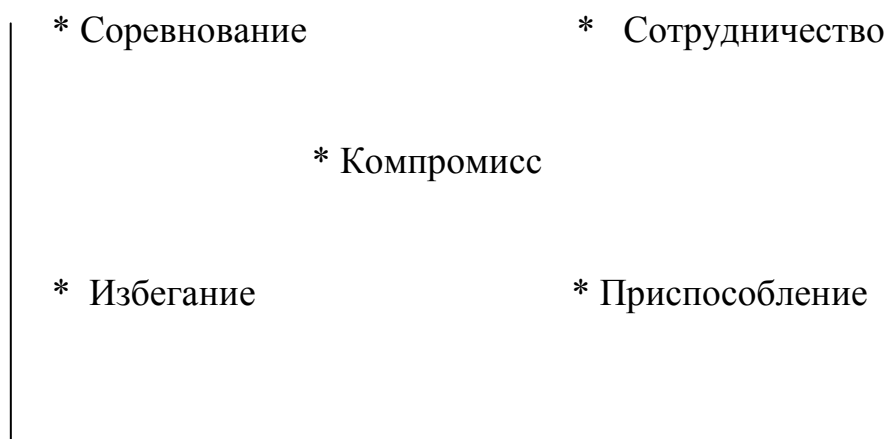
В нашей стране тест адаптирован Н. В. Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.* В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин <разрешение конфликтов>, он подчеркивал, что этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешать или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов. Оно было вызвано, по мнению К. Томаса, по меньшей мере двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полной элиминации конфликтов, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. Отсюда, по мысли автора,

ударение должно быть перенесено с элиминирования конфликтов на управление ими. В соответствии с этим К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К.Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- 2) приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- 3) компромисс;
- 4) избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Пять способов регулирования конфликтов К. Томаса



К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

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

Глава 2. Автоматизация исследования конфликтов в коллективах организаций

2.1 Описание языка программирования

Delphi – это высокопроизводительный инструмент создания приложений. Текущая версия является 32-разрядным компилятором для создания программ, работающих в среде Windows.

Структура среды программирования

Среда разработки состоит из ряда элементов, которые всегда присутствуют на экране, а также утилит, которые могут быть вызваны из меню или при работе с компонентами. Основные составные части среды программирования Delphi включают:

Меню команд Delphi, которое осуществляет функции управления при разработке программ – File (Файл), Edit (Правка), Search (Поиск), View (Вид), Project (Проект), Run (Запуск), Component (Компонент), Database (База данных), Tools (Инструменты), Help (Справка). Меню позволяет получить доступ ко всем функциям интегрированной среды разработки Delphi. Имеется управление по набору «горячих клавиш». Можно использовать меню для выполнения широкого круга задач: создания форм и модулей, открытия и закрытия файлов, управления отладчиком или настройкой среды программирования.

Панели инструментов – меню команд быстрого доступа к командам, содержащее набор кнопок, функции которых эквивалентны наиболее часто употребляемым командам Главного меню. В группу панелей инструментов включены: View (Вид) - View Units (Показать модуль), View Forms (Показать форму), New Form (Новая форма), Debug (Отладка) – Run (Запуск), Pause (Пауза), Trace Into (Шаг в), Step Over (Шаг через); Standard (Стандартная) – New (Создать), Open (Открыть), Save (Сохранить), Save All (Сохранить все),

Open Project (Открыть проект), Add to Project (Добавить в проект), Remove from Project (Удалить из проекта); Custom (Пользовательская) – Help (Справка).

Палитра компонентов (Component Palette) содержит пиктограммы, которые представляют компоненты VCL (библиотека визуальных компонентов), которые можно включить в приложение.

Справочник (On-line help). Для доступа к этому инструменту нужно выбрать в Главном меню пункт Help и затем Contents. На экране появится Справочник. Справочник является контекстно-зависимым; при нажатии F1, можно получить подсказку, соответствующую текущей ситуации.

Главное окно управляет тремя связанными с ним окнами: проектировщика форм, инспектора объектов, редактора кода.

Окно проектировщика форм (Form Designer) представляет собой заготовку, макет одного из окон разрабатываемого приложения. Заголовок окна Form1. Форма является основным интерфейсным элементом в Delphi. Она представляет собой визуальный компонент, присущий любой создаваемой в этой среде программе и исполняющий роль контейнера, который содержит другие компоненты, определяющие функциональность приложения. Проектировщик форм позволяет выполнить во время разработки приложения, следующие действия:

- добавить компоненты в форму;
- модифицировать форму и ее компоненты;
- связать обработчики событий компонента с программой на

Object Pascal, содержащейся в редакторе кода.

Инспектор объектов позволяет устанавливать свойства объектов и назначать методы обработчики событий во время разработки программы. Свойства – это элементы данных, которые принадлежат объекту и описывают его. Информация в Инспекторе объектов меняется в зависимости от объекта, выбранного на форме. Инспектор объектов состоит из двух страниц, каждую из которых можно использовать для определения поведения данного компонента.

Первая страница Properties – это список свойств, вторая Events – список событий.

Окно редактора кода содержит текст программы на языке Object Pascal, связанный с каждой формой в приложении. Delphi автоматически создает этот программный код, в который можно добавлять операторы, выполняемые при наборе команды меню или щелчке на кнопке.

Это окно также используется для редактирования других модулей программы и текстовых файлов. Для того чтобы выбрать один из открытых файлов, достаточно щелкнуть на одной из закладок, расположенных вдоль верхней границы окна.

Проводник по коду (Code Explorer) упрощает перемещение по программному коду и управление элементами в модулях. С помощью этого инструмента можно увидеть все объекты, методы и переменные, объявленные и используемые в любом выбранном модуле.

Палитра компонентов

В Палитре компонентов отображаются компоненты, содержащиеся в библиотеке компонентов. Библиотека компонентов – это коллекция компонентов, которую можно использовать при построении интерфейса, а также логической части приложения. Палитра компонентов группирует компоненты в соответствии с выполняемыми функциями и отображает каждую группу на отдельной странице. Для доступа на страницу достаточно щелкнуть на соответствующей закладке. Для выбора компонента надо щелкнуть по его пиктограмме на странице палитры, а затем щелкнуть внутри окна формы, чтобы поместить экземпляр компонента на форму /31/.

Delphi – это комбинация нескольких важнейших технологий:

- высокопроизводительный компилятор в машинный код;
- объектно-ориентированная модель компонент;
- визуальное (а, следовательно, и скоростное) построение приложений из программных прототипов;
- масштабируемые средства для построения баз данных.

Компилятор в машинный код. Компилятор, встроенный в Delphi, обеспечивает высокую производительность, необходимую для построения приложений в архитектуре «клиент - сервер». В процессе построения приложений разработчик выбирает из палитры компонент готовые компоненты как художник, делающий крупные мазки кистью. Еще до компиляции он видит результаты своей работы – после подключения к источнику данных их можно видеть отображенными на форме, можно перемещаться по данным, представлять их в том или ином виде. После выполнения компиляции получаем код, который исполняется в 10–20 раз быстрее, чем-то же самое, сделанное при помощи интерпретатора. В Delphi компиляция производится непосредственно в родной машинный код.

Объектно-ориентированная модель программных компонентов

Основной упор этой модели в Delphi делается на максимальном реиспользовании кода. Это позволяет разработчикам строить приложения быстро из заранее подготовленных объектов, а также дает им возможность создавать свои собственные объекты для среды Delphi.

Масштабируемые средства для построения баз данных. Объекты БД в Delphi основаны на SQL. Delphi включает в себя локальный сервер Interbase для того, чтобы можно было разработать расширяемые на любые внешние SQL – сервера приложения в онлайн-режиме. Разработчик в среде Delphi проектирующий информационную систему для локальной машины (к примеру, небольшую систему учета медицинских карточек для одного компьютера), может использовать для хранения информации файлы формата .dbf (как в dBase Clipper) или .db (Paradox). Если же он будет использовать локальный Inter Base for Windows 4.0 (это локальный SQL-сервер, входящий в поставку), то его приложение безо всяких изменений будет работать и в составе большой системы архитектура клиент-сервер. Таким образом, одно и то же приложение можно использовать как для локального, так и для более серьезного клиент-серверного вариантов.

Открытая компонентная архитектура. Благодаря такой архитектуре приложения, изготовленные при помощи Delphi, работают надежно и устойчиво. Delphi поддерживает использование уже существующих объектов DLL, написанные на СС++, OLE сервера. Delphi предлагает разработчикам – как в составе команды, так и индивидуальным – открытую архитектуру, позволяющую добавлять компоненты, где бы они ни были изготовлены, и оперировать этими вновь введенными в визуальном построителе. Разработчики могут добавлять CASE-инструменты, кодовые генераторы, а также авторские helпы, доступные через меню Delphi. Two-way tools – однозначное соответствие между визуальным проектированием и классическим написанием текста программы. Это означает, что разработчик всегда может видеть код, соответствующий тому, что он построил при помощи визуальных инструментов и наоборот.

Визуальный построитель интерфейсов (Visual User-interface builder) дает возможность быстро создавать клиент - серверные приложения визуально, просто выбирая компоненты из соответствующей палитры.

Библиотека визуальных компонентов. Эта библиотека объектов включает в себя стандартные объекты построения пользовательского интерфейса, объекты управления данными, графические объекты, объекты мультимедиа, диалоги и объекты управления файлами, управление DDE и OLE.

Структурное объектно-ориентированное программирование

Ключевой особенностью Delphi является возможность не только использовать визуальные компоненты для строительства приложений, но и создание новых компонент. Такая возможность позволяет разработчикам не переходить в другую среду, а наоборот, встраивать новые инструменты в существующую среду. Кроме того, можно улучшить или полностью заменить существующие по умолчанию в Delphi компоненты.

Добавление новых объектов

Delphi – это, прежде всего среда разработки, базирующаяся на использовании компонент. Поэтому можно добавлять совершенно новые компоненты в

палитру компонент. Можно создавать компоненты внутри Delphi, или вводить компоненты, созданные как управляющие элементы VBX или OLE 2.0 или можно использовать компоненты, написанные на С или С ++ в виде dll.

Последовательность введения новой компоненты состоит из трех шагов:

- наследование из уже существующего типа компоненты;
- определение новых полей, свойств и методов;
- регистрация компоненты.

Это все делается через меню Install Components.

Объектно-ориентированное программирование (ООП) произвело революцию в мире программирования и является наиболее популярной парадигмой программирования в настоящее время. Объектно-ориентированное программирование – новый способ концептуализации, который проводить вычисления и как работа, выполняемая компьютером, должна быть структурирована и организована.

Главные причины, которые принесли заслуженную популярность ООП: почти полное разрешение проблемы кризиса в программном обеспечении, за счет уменьшения времени на разработку программного продукта и высокой технологии программирования; переход от существующих языков программирования к новым, прогрессивным информационным технологиям и сходство идей ООП с идеями из других областей науки.

В последнее десятилетие объектно-ориентированная технология нашла свое место в пользовательских интерфейсах, базах данных, языках программирования. В мире уже многие разработчики твердо ориентируются на использование Delphi как на инструмент, позволяющий создавать высокоэффективные клиент - серверные приложения. Диапазон разработанных при помощи Delphi программных продуктов также поражает – от игровых программ до мощнейших банковских систем.

2.2 Автоматизированный вариант теста описания поведения

К.Томаса

Автоматизированные интерактивные системы - замечательное достижение технологии значительно облегчают выбор профессии и обсуждению этих проблем на международном уровне. Самое главное преимущество автоматизированной системы состоит в упорядочении данных. Дисплей, программное обеспечение, распечатка - все это видимые, явные элементы системы. Под термином система понимают связанные структуры и функции, определенный порядок выполнения заданных целей. Эти структуры, функции и все другие компоненты системы доступны для обзора и демонстрации. Таким образом, автоматизированные информационные системы могут облегчить коммуникацию о теории и практики, объективируя такие параметры, как сфера охвата, содержания, стиль и процедуры.

Важнейшими составляющими автоматизированной системы являются создание фонда и разработка процедур сбора, анализа обработки и передачи соответствующих данных. Современное состояние автоматизации психодиагностики характеризуется наличием достаточно большого числа отдельных программ, автоматизирующих стадию тестов и дешифрацию результатов по ключу. На выходе такие системы, выдают числовой вектор результатов либо шаблонные заготовки интерпретации этих векторов, не отражающие индивидуальных способностей испытуемых.

В последние годы одним из наиболее перспективных направлений в области увеличения производительности и качественной обработке информационной базы в работе психологов является использование современных персональных компьютеров и локальных сетей, входящих в состав автоматизации рабочего места. По - новому применительно к такой форме обработке информации решается проблема распределения работ между человеком и машиной. В условиях автоматизированных рабочих мест в основу организации деятельности психолога положен принцип использования машины на всем протяжении консультационного процесса. Процесс обработки информации и

консультационный процесс представляют в качестве единого целого процесса работы психолога, что открывает новые перспективы для автоматизированной обработки информации. Рассмотрим некоторые программы, с помощью которых можно автоматизировать любые методики.

Как уже отмечалось в предыдущем параграфе, с помощью программы Delphi существенно упростился процесс разработки не только небольших приложений, но и крупных программных комплексов, во многом благодаря новым усовершенствованиям графической оболочки системы, что позволило разработчикам повысить эффективность труда и не отвлекаться на лишнюю работу. Одна из важнейших черт среды Delphi 5 -- возможность повторного использования ранее написанных программ, точнее, их наиболее часто повторяющихся частей (модулей). Такие модули выделяются в специальные *компоненты*, своего рода строительные кубики, программа составляется из готовых модулей. Надо только правильно установить связи между этими компонентами, и программа будет готова. Любой язык программирования состоит из набора команд (*операторов*, или *ключевых слов*), которые записываются с использованием полных или сокращенных слов английского языка и вспомогательных символов. И представляют собой указания компьютеру выполнить различные действия: сложить числа, проверить значение выражения, показать на экране картинку и т. д. С помощью команд можно решить сложную задачу, если позволят ресурсы компьютера и не возникнет нехватки памяти или производительности. Составление алгоритма решения нужной задачи из операторов языка программирования и называется *программированием*. Более подробно программирование на языке Delphi рассматривается в главе.

Базы данных - это организованная структура, предназначенная для хранения информации. Сегодня большинство систем управления базами данных (СУБД) позволяют размещать в своих структурах не только данные, но и методы (то есть программный код), с помощью которых происходит взаимодействие с потребителем или с другими программно-аппаратными комплексами. Таким

образом, можно сказать, что в современных базах данных хранятся отнюдь не только данные, но и информация. Например, база данных крупного банка. В ней есть все необходимые сведения о клиентах, об их адресах, кредитной истории и т.д. Доступ к этой базе имеется у достаточно большого количества сотрудников банка, но среди них вряд ли найдется такое лицо, которое имеет доступ по всей базе полностью.

Кроме данных, база содержит методы и средства, позволяющие каждому из сотрудников оперировать только с теми данными, которые входят в его компетенцию. В результате взаимодействия данных, содержащихся в базе, с методами, доступными конкретным сотрудникам, образуется информация, которую они потребляют и на основании которой в пределах собственной компетенции производят ввод и редактирование данных /24/.

С понятием базы данных тесно связано понятие системы управления базой данных. Это комплекс программных средств, предназначенных для создания структуры новой базы, наполнения ее содержимым, редактирования содержимого и визуализации информации. Под визуализацией информации базы понимается отбор отображаемых данных в соответствии с заданным критерием, их упорядочение, оформление и последующая выдача на устройство вывода или передача по каналам связи.

Система управления базами данных ACCESS - это функционально полная, реляционная система управления базами данных (СУБД). В ней предусмотрены все необходимые средства для определения и обработки данных, а также для управления ими при работе с большими объемами информации (до 1Г байта) как на персональном компьютере, так и в сети.

СУБД ACCESS предназначена для хранения и получения данных, представления их в удобном виде и автоматизации часто выполняемых операций. С помощью данного пакета можно получить доступ к данным любого типа и использовать одновременно несколько баз данных. Преимущество заключается в том, что данная программа входит в состав пакета, Microsoft office, то есть хорошо интегрирована с другими продуктами

фирма Microsoft. Достоинством Access является также то, что эта программа создавалась сразу для Windows и поэтому не содержит в себе ограничений, обусловленных работой в MS - Dos. Все преимущества Windows доступны в ACCESS, то есть можно копировать, вырезать, вставлять данные и объекты из любого приложения Windows в приложение Access и наоборот.

С помощью программы автоматизации, существенно упростился процесс разработки не только небольших приложений, но и крупных программных комплексов, во многом благодаря новым усовершенствованиям графической оболочки системы, что позволило разработчикам повысить эффективность труда и не отвлекаться на лишнюю работу. Одна из важнейших черт среды автоматизации — возможность повторного использования ранее написанных программ, точнее, их наиболее часто повторяющихся частей (модулей). Такие модули выделяются в специальные *компоненты*, своего рода строительные кубики, программа составляется из готовых модулей. Надо только правильно установить связи между этими компонентами, и программа будет готова. Любой язык программирования состоит из набора команд (*операторов*, или *ключевых слов*), которые записываются с использованием полных или сокращенных слов английского языка и вспомогательных символов. И представляют собой указания компьютеру выполнить различные действия: сложить числа, проверить значение выражения, показать на экране картинку и т. д. С помощью команд можно решить сложную задачу, если позволят ресурсы компьютера и не возникнет нехватки памяти или производительности. Составление алгоритма решения нужной задачи из операторов языка программирования и называется *программированием*.

На сегодняшний день, на рынке средств разработки программного обеспечения, существует огромное количество разнообразнейших программ от мощных программных комплексов до простых компиляторов и интерпретаторов. Такие средства разработки, как Borland C++ (да и вообще средства построенные на основе языка программирования C++) гибки в настройках и позволяют строить сложные программные комплексы, но

требуют достаточно высокого уровня программирования от разработчика. Такой мощный пакет, как Microsoft Visual Studio (построенный на том же языке C++), позволяющий строить интерфейс приложения визуально, требует не одной недели освоения даже опытным программистом.

Второй по популярности язык программирования - Паскаль (Pascal). Он обладает более простым для понимания синтаксисом и набором команд, позволяющим более просто реализовывать некоторые функции. На основе компилятора этого языка (а точнее Object Pascal, являющегося объектно-ориентированной версией Pascal'я) построено такое RAD-средство (средство быстрой разработки приложений), как Borland Delphi, в котором совмещены два таких немаловажных аспекта, как визуальное программирование и наличие простых и доступных средств работы с базами данных.

Для разработки автоматизированного теста была выбрана среда программирования Borland Delphi. Среди всех существующих версий, мы выбрали среду разработки Delphi 5, поскольку она позволяет просто строить интерфейс разрабатываемого приложения и легко работать с базами данных.

На сегодняшний день, Borland Delphi является наиболее продаваемым RAD-средством (средство быстрой разработки приложений) для создания Windows-приложений. Используя Borland Delphi можно быстро и легко написать полноценно Windows-приложение со стандартным графическим пользовательским интерфейсом Windows (GUI - graphical user interface). В комплекте поставки Borland Delphi имеется огромное количество инструментов, облегчающих разработку приложений, и готовых визуальных компонентов для использования в программах.

Так же в комплект поставки Borland Delphi имеется огромное количество инструментов разработки и поддержания баз данных, тесно интегрированных с самим Borland Delphi, что облегчает их использование в программах.

Компилятор языка Object Pascal генерирует достаточно небольшой и быстрый код, что тоже делает Borland Delphi весьма привлекательной средой разработки программ.

Постановка задачи

В данное время основные методики диагностики свойств личности, склонностей и способностей людей уже автоматизированы. Мотивацией автоматизации методики Томаса послужило то, что ее интерпретация занимает много времени у психолога. За счет компьютеризации у психолога экономится время, устраняется рутинная работа, повышается качество результатов. У испытуемых появляется большая заинтересованность к тестированию. Сокращаются затраты на проведения исследования (бланки, копии, прочие расходы). Обработка результатов осуществляется автоматически, сразу после прохождения теста. Испытуемый сразу может узнать свои результаты. Компьютер выдает точный и надежный результат.

В начале практического исследования перед нами стоит задача определения двух критериев:

- - количественная оценка потенциалов всего коллектива через среднеарифметический показатель усилий каждого его участника;
- - количественная оценка вклада в общий результат каждого члена группы относительно среднеарифметической оценки всей группы.

Итак, нами был исследован трудовой коллектив состоящий из 10 человек. Он был исследован с помощью автоматизированной методики Томаса. Были получены следующие данные:

1. Определение зон конфликтов.
2. Определение снижения потребностного уровня.
3. Страдающий комплекс условий деятельности.
4. Подробный анализ страдающего потенциала.
5. Определение личности как творческой или саморазрушающейся.
6. Определение среднего показателя творческого потенциала группы.
7. Соотношение творческого потенциала каждого человека с потенциалом группы в реальной модели.

Анализ полученных данных при исследовании социально-психологического климата коллектива ФПК проводился согласно вышеизложенной схеме:

Респондент 1

1. Зона конфликта: не определена ясность во взаимоотношениях с руководителем. Нет четких, ясных, однозначных заданий.
2. Существует тенденция к снижению потребностного уровня притязаний.
3. Страдающий комплекс: внешних условий деятельности.
4. Страдающий потенциал: неопределенности (не определена ясность во взаимоотношениях с руководителем и связанное с этим нервное напряжение, т. к. не четких, ясных, однозначных заданий).
5. Личность является творческой (имеется возможность в рамках группы выбирать направление своей деятельности, содержание работ, характер рабочих заданий. Предоставляется возможность выбора для выполнения производственных заданий и сотрудников, с кем хотела бы работать. Существует возможность смены направления работы, вида деятельности, повышения уровня развития работы. Удовлетворена взаимоотношениями с коллегами по работе. Признаются и одобряются личные качества коллегами, а также трудовые и общественные заслуги, достижения.
6. Средний показатель творческого потенциала трудового коллектива ФПК составляет в реальной модели 78%.
7. Соотношение творческого потенциала каждого члена с потенциалом группы (83/78 %).

Респондент 2

1. Определение зон конфликта.
2. Снижение потребностного уровня.
3. Страдающий комплекс: комплекс внешних условий деятельности, комплекс внутренних условий деятельности.
4. Страдающий потенциал напряженности (высокая степень нервного напряжения, связанного с работой. Идет перерасход энергии. Страдает потенциал обновления. Неудовлетворенность взаимоотношениями с коллегами по работе. Страдает потенциал выбора. Не представляется

возможность выбора для выполнения производственных заданий, тех сотрудников, с кем хотелось бы работать).

5. Личность саморазрушающаяся (комплекс внешних условий деятельности превышает комплекс внутренних условий деятельности в соотношении 41/38. Идет перерасход энергии, рост напряжения сопровождается эмоциональным напряжением, препятствующим процессам размышления и выбора).

6. Средний показатель творческого потенциала группы 78%.

7. Соотношение творческого потенциала каждого члена с потенциалом группы (77/78 %).

Респондент 3

1. Зона конфликта обнаружена в личностном комплексе в соотношении 65/80.

2. Страдающий комплекс: комплекс внутренних условий деятельности, личностный комплекс.

3. Страдающий комплекс: комплекс внутренних условий деятельности, личностный комплекс.

4. Страдающие потенциалы: потенциал обновления, связанный с неудовлетворенностью во взаимоотношениях с коллегами по работе; потенциал признания, связанный с неодобрением трудовых и общественных заслуг личности членами группы; потенциал определенности, связанный с неясностью во взаимоотношениях с руководителем.

5. Личность является творческой.

6. Определение среднего показателя творческого потенциала группы 78%.

7. Соотношение творческого потенциала каждого члена с потенциалом группы 83/78%.

Респондент 4

1. Зона конфликта: степень высокого нервного напряжения, связанного с работой.
2. Наблюдается тенденция снижения потребностного уровня.
3. Страдающий комплекс: комплекс внешних условий деятельности и комплекс внутренних условий деятельности.
4. Страдает потенциал напряженности (высокая степень нервного напряжения, связанного с работой) и потенциал обновления (нет возможности смены направления работы, вида деятельности, повышения уровня развития работы).
5. Личность является самосозидающей (возможна является непрофессионально компетентным).
6. Средний показатель творческого потенциала группы 78%.
7. Соотношение творческого потенциала каждого члена с потенциалом группы (85/78 %).

Респондент 5

1. Зона напряженности: высокая степень нервного напряжения, связанного с работой.
2. Наблюдается снижение потребностного уровня.
3. Страдающий комплекс: комплекс внешних условий деятельности.
4. Страдает потенциал напряженности (высокая степень напряженности, связанная с работой).
5. Личность является саморазрушающейся, т. к. комплекс внешних условий деятельности превышает комплекс внутренних условий деятельности в соотношении 36/20.
6. Средний показатель творческого потенциала всей группы 78%.
7. Соотношение к потенциалу всей группы 47%/78%.

Респондент 6

1. Зона конфликта обнаружена в комплексе внутренних условий деятельности в соотношении 35/60.
2. Снижение потребностного уровня не выявлено.
3. Страдающий комплекс: комплекс внутренних условий деятельности.
4. Страдающие потенциалы: потенциал выбора и потенциал определенности.
5. Личность является творческой.
6. Средний показатель творческого потенциала всей группы 78%.
7. Соотношение 72/78%.

Респондент 7

1. Определена зона конфликта в соотношении 49/59.
2. Имеется снижение потребностного уровня.
3. Страдающий комплекс: комплекс внутренних условий деятельностью
4. Страдает потенциал выбора.
5. Личность является творческой.
6. Средний показатель творческого потенциала всей группы 78%.
7. Соотношение 88/78%.

Респондент 8

1. Определена зона конфликта в соотношении 74/80.
2. Снижен потребностный уровень.
3. Страдающий комплекс: личностный комплекс.
4. Страдает потенциал определенности.
5. Личность является творческой.
6. Средний показатель творческого потенциала всей группы 78%.
7. Соотношение 89/78%.

Респондент 9

1. Определена зона конфликта в соотношении 53/62.

2. Есть снижение потребностного уровня.
3. Страдающий комплекс: личностный комплекс.
4. Страдают потенциалы признания и самовыражения.
5. Личность является творческой.
6. Средний показатель творческого потенциала всей группы 78%.
7. Соотношение 71/78%.

Респондент 10

1. Определена зона конфликта в соотношении 59/72.
2. Снижен потребностный уровень.
3. Страдающий комплекс: личностный комплекс.
4. Страдающий потенциал: потенциал самовыражения и потенциал напряженности.
5. Личность является творческой.
6. Средний показатель творческого потенциала всей группы 78%.
7. Соотношение 84/78%.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Дюк, В.А. Компьютерная психодиагностика : учебное пособие / В.А. Дюк. - Санкт-Петербург : Братство, 1994. - 364 с.
2. Ермаков, И.В. Некоторые подходы и перспективы развития автоматизированной психодиагностики и прогнозирование за рубежом / И.В. Ермаков // Вопросы психологии. – 1998. - № 4. - С. 170-176.
3. Ефремов, Е.А. Автоматизация психодиагностических методик с применением технологий / Е.А. Ефремов, С.В. Королев // Молодежь и наука: сборник материалов VI Всероссийская научно-техническая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых [Электронный ресурс]. / Сибирский федеральный университет. – Красноярск, 2011.
4. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: В 2Т. Т2 / С.Л. Рубинштейн. – Москва : Педагогика, 1989. – 328 с.
5. Вассерман Л. И., Дюк В. А., Червинская Б. В. Психологическая диагностика и новые информационные технологии. СПб.: Питер, 1997. - 296 с.
6. *Н.И. Козлов, А.Н. Лебедев, П.О. Николаев. Влияние искажений цвета на порядок выбора цветов в цветовом тесте Люшера /И. Козлов, А.Н. Лебедев, П.О. Николаев // Онлайн энциклопедия практической психологии «Психологос» [Электронный ресурс]. / Научный центр Международной Ассоциации профессионалов развития личности. - 2009.*
7. Д. Соловьева. Использование автоматизированных компьютерных технологий в работе школьного психолога // Психологический журнал «Школьный психолог » - 2009, №24. - С. 56-65.
8. Борытко Н.М. Диагностическая деятельность педагога /Н.М. Борытко; под ред. В.А. Сластенин, И.А. Колесниковой. - М: Издательский центр «Академия», 2006.-288с.

9. Немов, Р.С. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р.С. Немов. – М.: Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2004. – Кн.3. – С. 45-73.

10. Иовлев А.Б., Иовлев Б.В., Червинская К.Р. Об автоматизации психодиагностических исследований. Тр./НИИ им. В.М. Бехтерева.—Л.: Издательский центр «Академия», 2003. - 288с.

11. Сидорин В.В. Оценка целесообразности внедрения автоматизированного тестирования // Интернет-журнал «Науковедение» [электронный ресурс]. / Научный центр Международной Ассоциации профессионалов развития личности. – 2013. - №1.

12. Баева Л.В. Информационная эпоха: метаморфозы классических ценностей. Монография. Астрахань: Астраханский университет, 2008.

13. Вешняковская Е. Информационная эволюция в кого мы превращаемся? // Наука и жизнь. — 2012. — № 1. — С. 2—9.

14. Василюк Ф.Е. От психологической практики к психологической теории // Моск. психотер. журнал. — 1992. — № 1. — С. 15 — 31.

15. Ананьев, И. И. Использование информационной системы для модульной организации образовательного процесса / И. И. Ананьев, П. И. Ананьев, А. В. Бобров // Измерение, контроль, информатизация. - Барнаул, 2007. - С. 161-163.

16. Бидайбеков Е. Ы. Информатизация образования как деятельность (задачи и проблемы) / Е. Ы.Бидайбеков// Информатика и образование. - 2010. - №14. - С. 15-25.

17. Захарова, Н. И. Внедрение информационных технологий в учебный процесс / Н. И. Захарова // Начальная школа. - 2008. - № 1. - С. 31-34.

18. Суздальцев, Е. Л. Применение современных технических средств как фактор повышения качества обучения / Е. Л. Суздальцев // Информатика и образование. - 2008. - №9. - С. 125-126.

19. Носс, И.Н. Руководство по психодиагностике. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2005. – 688 с.

20. Соловьева, Д. Компьютерные технологии для психолога / Д. Соловьева // Школьный психолог. – 2009. – №24. – с. 8–10.
21. Шевандрин, Н.И.2 Психодиагностика, коррекция и развитие личности: учеб. для студ. высш. учеб. заведений. – 2-е изд. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – 512 с.: ил.
22. Психологическая диагностика: Учебное пособие / Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой. – М.: Изд-во УРАО, 1997. – 304 с.
23. Русалов В.М. Опросник структуры темперамента / В.М. Русалов: Методическое пособие. – М., 1990.
24. Хьелл Л., Теории личности (Основные положения, исследования и применение) / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб. Питер Пресс, 1997. – 608 с.
25. Общая психология. /Под ред. В.В.Богословского, А.Г.Ковалевой, А.А.Степановой, С.Н.Шабалиной. – 2-у изд., перераб. и доп. – М.: Просвещение, 2006. – С.306-316.
26. Айзенка личностные опросники // Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь- справочник по психодиагностике. – Киев: “Наукова Думка”, 1989. С. 8-11.
27. Личностный опросник ЕРІ (методика Г.Айзенка) / Альманах психологических тестов - М., 1995. С.217-224
28. <http://psyline.retter.ru/auzeng/start.php>
29. http://www.iqrate.ru/oprosnik_Yunga.php

