МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ОБЩЕЙ ПСИХОЛОГИИ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

НАУШИРВАНОВОЙ РИТЫ РАФАИЛОВНЫ

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ У РАБОТНИКОВ МЕДИКО-ГЕНЕТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА

Выполнила:

Студентка 4 курса очной формы обучения

Направление подготовки

(специальность) 37.03.01-Психология

Направленность (профиль) академический бакалавриат

Допущено к защите в ГЭК и проверено на

объем заимствования:

Заведующий кафедрой

к. пс. н. доцент

_____/ Галяутдинова С.И.

«_____»_____2019 г.

Руководитель

д. биол. н. профессор

_____/ Халфина Р.Р.

УФА- 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение……. 3
1. Теоретические аспекты исследования особенностей конфликтности в медицинской сфере……... 7
1.1 Теоретический анализ научной социально-психологической литературы, посвященной понятию и сущности конфликта……... 7
1.2 Психологическая характеристика и причины возникновения конфликтов…… 15
1.3 Анализ особенностей конфликтов у работников в мединской сфере 19
Выводы по первой главе……. 24
2. Эмпирическое исследование развития навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра……. 25
2.1 Организация эмпирического исследования развития навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра... 25
2.2 Методы и методики исследования конфликтности……... 26
2.3 Программа экспериментального воздействия……. 28
2.4 Результаты проведенного исследования……. 30
2.4.1 Интерпретация данных, полученных в ходе сравнительного анализа контрольной и экспериментальной групп до воздействия…… 30
2.4.2 Интерпретация данных, полученных в ходе сравнительного анализа зависимых выборок…….. 33
2.4.3 Интерпретация данных, полученных в сравнительного анализа контрольной и экспериментальной групп после воздействия…… 36
Выводы по второй главе……. 37
Заключение…… 39
Список использованных источников и литературы..…… 41
Приложение №1 Опросник способов поведения в конфликтной ситуации К. Томаса…… 44
Приложение №2 Методика личностная агрессивность и конфликтность… 49
Приложение №3 Программа тренинга «Бесконфликтное общение»…… 52
Приложение №4 Данные контрольной и экспериментальной группы, полученные в ходе исследования…… 63

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Общество как целостное образование характеризуется сложной системой отношений – экономических, социальных, политических, нравственных, производственных, родственных, духовных и др. Субъекты этих отношений зачастую преследуют различные цели, порой кардинально противоположные, что приводит к возникновению определенных трудностей в общении, вытекающих в конфликты.

Во всех сферах человеческой деятельности при решении самых разнообразных задач в быту, на работе приходится наблюдать различные по своему содержанию и силе проявления конфликты. Они занимают значительное место в жизни каждого человека, поскольку последствия некоторых конфликтов бывают слишком ощутимы на протяжении многих лет жизни.

Кардинальные изменения в политической и социально-экономической сферах существенно повлияли на характер отношений между сотрудниками медицинских учреждений и пациентами. Несмотря на констатацию того, что конфликт является неустранимым явлением в жизни общества, коллектива и каждого человека, обеспечивающим прогресс и их поступательное развитие, конфликтные ситуации в лечебно-профилактических учреждениях оцениваются участниками и сторонними наблюдателями этих процессов как нежелательные, требующие немедленного разрешения. Стресс, возникающий у субъектов конфликтного взаимодействия, осложняет межличностное общение, снижает эффективность проводимого лечения, отрицательно влияет на психо-физиологическое состояние медицинских работников, повышает социальное напряжение в среде предоставителей и получателей медицинских услуг.

Изучение трудовых конфликтов в отечественной психологии является достаточно ограниченным и сводится преимущественно к исследованию конфликтов в структурных подразделениях промышленных предприятий (И. П. Волков, Н. В. Гришина, Ю. Н. Емельянов, А. Л. Журавлев, А. Г. Ковалев, Е. С. Кузьмин, Б. Д Парыгин, Л. А. Петровская, А. А. Русапинова, А. Л. Свенцицкий, Е. В. Шорохова и др.)[1][2]. Расширению базы исследований в этой области в советское время препятствовали и объективные (слабая

[1] Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Издательство «Питер», 2000. 368 с.: ил. (Серия «Практикум по психологии

[2] Гришина Н.В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов [Текст] / Н.В. Гришина.- Л., 2009

выраженность социально-экономических противоречий в советском обществе), и идеологические причины. Сегодня отечественная психология труда находится на этапе освоения и адаптации зарубежного опыта исследования трудовых конфликтов (А. Я. Анцупов, Т. Ю. Базаров, М. А. Бендюков, Н. В. Гришина, А. Н. Занковский, Л. Г. Почебут, П. А. Сергоманов, Б. И. Хасан, В. и др.)[3], а собственная концептуальная база и объем эмпирических исследований невелики.

Анализ прикладной направленности конфликтологических исследований трудовой сферы в России показывает, что изучаются, прежде всего, проблемы связанные с менеджментом (М.И. Передня, Т. Ю. Базаров, А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А. С. Карпенко, Л. Г. Почебут и др.)[4]. В отраслевом разрезе, конфликтологические проблемы преимущественно исследуются в системе образования (С. В. Баныкина, В. И. Журавлев, А. К. Маркова, Н. В. Нижегородцева, М. М. Рыбакова, С. Ю. Темина, Б. И. Хасан и др.)[5], однако растет и количество исследований конфликтов, связанных с медицинской сферой (В.А. Руженков, Б.Х. Полих, А.В. Боева, Е.Г. Попова и др.)[6]. Зачастую, эти исследования лишь косвенно затрагивают проблематику психологии труда и выполняются с использованием теоретической базы социальной и педагогической психологии.

Таким образом, актуальность исследуемой проблемы определяется как тенденциями развития научного знания, так и существующими потребностями социальной практики.

Цель исследования: формирование навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра.

Задачи исследования:

1. Теоретический анализ понятия конфликт и бесконфликтное общение;
2. Систематизация теоретических и эмпирических исследований, рассматривающих особенности проявления конфликтов в медицинских учреждениях;

---

[3] Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / Под ред. А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова - М.: ЮНИТИ. - 2009. - 201 с.

[4] Передня М. И. Социально-психологические особенности межличностных конфликтов и их учет в управленческой деятельности // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 12. – С. 97–100.

[5] Хасан, Б.И.Психология конфликта и переговоры : учебное пособие / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – Москва : Академия, 2004. – 192 с. – (Высшее профессиональное образование) . – ISBN 5-7695-1346-2.

[6] Попова Е.Г. Конфликты в лечебно-профилактических учреждениях: причины, условия, социальные последствия. Дисс....к-та мед. наук. Волгоград, 2005. – 133 с.

3. Обоснование методологии, методов и экспериментально-диагностических методик для реализации цели исследования в изучении проявления конфликтности у работников медико-генетического центра;

4. Исследование проявления конфликтности у работников медико-генетического центра;

5. Разработка тренинговой программы, нацеленной на формирование бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра;

6. Анализ особенностей реализации программы, нацеленной на формирование бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра;

Объект исследования – бесконфликтное общение у работников медико-генетического центра.

Предмет исследования – специфика формирования навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра.

Гипотеза исследования: предполагается, что уровень конфликтности в экспериментальной группе снизится после проведения тренинговой работы по бесконфликтному общению.

Методологическую и теоретическую основу исследования составили: обще- и социально-психологические концепции раскрывающие структурные компоненты, особенности, характеристики и динамику конфликтов (А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, Ю. Н. Емельянов, А. Л. Журавлев, М. М. Кашапов, Л. А. Петровская, Л. Г. Почебут, Б. И. Хасан, В. П. Шейнов, А. И. Шипилов и др.), двухмерная модель конфликта (К. Томас, Р. Килманн)

Методы исследования. В ходе исследования использовались описательные методы изложения теоретических аспектов изучаемой проблемы, эмпирические методы и системный метод обобщения полученных данных. Для достижения цели исследования в соответствии с его задачами использованы:

1. опросник на поведение в конфликтной ситуации (К.У. Томас, Р.Х. Килменн, в адаптации Н.В. Гришиной);
2. методика личностная агрессивность и конфликтность (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев);
3. сравнительный анализ зависимых и независимых выборок по t-критерию Стьюдента. При обработке эмпирических данных использовался статистический пакет фирмы SPSS Statistics 23 для Windows 7.

Организация эмпирического исследования: эмпирическое исследование проводилось с ноября по февраль 2018-2019 года на базе Медико-генетического Центра г. Уфа. Исследованию были подвержены медицинские

сестры и врачи Медико-генетического Центра. Количество людей, принявших участие в исследовании, - 60 в возрастном диапазоне от 21 до 55 лет.

Практическая значимость исследования в возможности использовать полученные данные в психодиагностической, психокоррекционной работе работников в медицинской сфере.

Структура работы. Данная работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения, списка литературы, приложений. Во введении представлена актуальность рассматриваемой проблемы, цель, задачи, гипотеза, объект, предмет, методы, теоретическая и практическая исследования. Первая глава посвящена теоретическим аспектам изучения конфликтности. Во второй главе представлено эмпирическое исследование. В выводах и заключении изложены результаты исследования. Список использованной литературы содержит перечень работ авторов из 37 наименований.

1. Теоретические аспекты исследования особенностей конфликтности в медицинской сфере

1.1 Теоретический анализ научной социально-психологической литературы, посвященной понятию и сущности конфликта

Современное общество представляет собой сложную систему экономических, политических, духовных, нравственных, социальных отношений и является единым образованием. При этом основой этих отношений являются интересы и потребности как группы, так и отдельно взятых людей. При появлении препятствий и преград для осуществления актуальных интересов, могут возникать или усиливаться разногласия в социальных группах, актуализироваться проблемные моменты, приводящие к открытым конфликтам и конфронтациям[7].

В настоящее время в научном мире отсутствует общепризнанное определение феномена конфликта. Чаще всего конфликт ассоциируется со спорными моментами, проявлениями агрессии, враждебности, вплоть до войны. Распространено мнение, что от конфликтов необходимо уклоняться или разрешить как можно быстрее возникший. Но также можно заметить, что в последнее время отмечается и польза конфликтов, который помогает обнаружить проблемные места в организации и искать пути их решения в многообразии различных мнений и альтернативных подходов, которые появляются в процессе обсуждения конфликтной ситуации.

Следовательно, конфликт можно охарактеризовать как функциональный, приводящий к увеличению результативности и развития, и как дисфункциональный, приодящий к уменьшению уровня сплоченности в группе и личной неудовлетворенности.

На сегодня можно говорить о двух ведущих подходов к определению конфликтов: конфликтологическом/обощенном и психологическом.

В конфликтологическом подходе конфликт понимается как любое столкновение противоречащих друг другу представлений, точек зрения, сил, сторон. Тогда как в психологическом подходе внимание акцентируется на индивидуальных особенностях разных сторон, специфике человеческого взаимодействия.

Стоит отметить, что среди отечественных исследователей и авторов научных трудов по конфликтам распространен и социологический характер определения данного явления. Так, ученый Л.Г. Здравомыслов понимает под

[7] Буртовая, Е.В. Конфликтология [Текст]/: Учебное пособие / Е.В. Буртовая. - М., 2002. – 509 с.

конфликтом одну из основных сторон взаимоотношений людей в социуме, которые имеют различные противостоящие друг другу ценности и нормы, а также интересы и потребности[8].

Как мы уже сказали, в психологической литературе единого определения конфликта нет. Различные авторы характеризуют и определяют сущность конфликта по-разному. Но можно выделить некоторые подходы в трудах ученых, считающимися классиками конфликтологической науки. Так, К. Маркс характеризует конфликт классового общества как антагонистическую борьбу, которая выливается в социальную революцию. Похожее определение можно найти у Р. Дарендорфа, который говорил о классовой борьбе как об одном из видов столкновений в обществе и частном случае социального конфликта[9]. В свою очередь Л. Козер представляет конфликт как социальное взаимодействие, проявляющееся в борьбе за различные виды ресурсов и власть, статусные притязания, ради которых происходит нейтрализация, нанесение вреда или устранение оппонентов[10].

Профессор Э.А. Уткин подходит к определению конфликта с точки зрения столкновения контрастных по значению мнений, идей, позиций, которые разрешаются субъектами конфликта через действия в виде выражения эмоционального состояния. При этом в основе любой конфликтной ситуации лежат противоречия, которые копились в течение какой-то времени[11]. Доктором социологических наук Г.И. Козыревым приводится определение конфликта как явного столкновения, противоборства нескольких или множества членов актуального взаимодействия, в основе которого также находятся ценности, потребности участников, не совместимые друг с другом[12]. Аналогичный подход к пониманию сути конфликта можно увидеть и в трудах А.А. Ершова[13].

Несколько иное определение конфликта дается исследователями В.Г. Казаковым и К.К. Платоновым, которые понимают этот феномен в качестве осмысленного противоречия между взаимодействующими людьми, которое

---

[8] Передня М. И. Социально-психологические особенности межличностных конфликтов и их учет в управленческой деятельности // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 12. – С. 97–100. – URL: http://e-koncept.ru/2017/770230.htm.

[9] Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика [Текст]/ Э.А. Уткин. - М.: Асс авторов и изд. Тандем, 2005. - 272 с.

[10] Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика [Текст]/ Э.А. Уткин. - М.: Асс авторов и изд. Тандем, 2005. - 272 с.

[11] Там же

[12] Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию [Текст]: Учеб. Пособие / Г.И. Козырев. – М.: ВЛАДОС, 2001. – С. 6.

[13] Щербаков И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 3 [Электронный ресурс]. URL: http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4610

сопровождается попытками разрешить противоречие путем эмоциональных взаимоотношений[14].

Н.В. Гришиной конфликт понимается как осознанное препятствие на пути достижения цели общей в группе людей деятельности, из-за возникшей реакции на несовместимость характеров и взглядов, а также противоречия в культурных ценностях и убеждениях[15].

Другой исследователь А.Г. Ковалев, рассматривая конфликты в группах и межличностных отношениях, относит его к деструктивному явлению в отношениях, проявляющийся в поведении, когнитивной и эмоциональной сфере. Конфликт при этом понимается им как активное столкновение принципов, характеров, шаблонов поведения и т.д.

Ведущими конфликтологами в нашей стране А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым конфликт определяется как своеобразный способ развития или окончание возникших противоречий в процессе социальных взаимоотношений или внутри личности. Но несмотря на наличие какого-то продвижения, авторы относят конфликт к деструктивному способу развития[16].

Более нейтральное по содержанию определение можно найти у доктора экономических наук А.Я. Кибанова, у которого конфликт понимается как типичное проявление взаимоотношений между несколькими сторонами, в процессе которого происходит столкновение противоположных позиций и целей.

В качестве осознанного проявления противоборства и столкновения, рассматривает конфликт исследователь Е.М. Бабосов. Дополнительно им упоминаются такие критерии конфликтного взаимодействия как наличие хотя бы двух оппонентов, противоположность потребностей, несовместимость интересов, взаимоисключающее поведение, которые к тому же являются значимыми для личности участника конфликта[17].

Из многообразия рассмотренных определений, можно выделить в конфликте наличие следующих признаков:

- вид социальных отношений, направленный на разрешение возникших на настоящий момент противоречий;

- наличие двух или множества субъектов социальных отношений;

- разнообразность столкновений между оппонентами по виду и интенсивности;

---

[14] Там же

[15] Гришина Н.В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов [Текст] / Н.В. Гришина.- Л., 2009;

[16] Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. [Текст] / А.Я Анцупов – СПб.: Питер, 2008.- 496с.

[17] Бабосов Е.М. Конфликтология[Текст]/: Учеб. пособие Е.М. Бабосов. - Минск: Тетраси-стемс, 2006. - 464 с.

- открытость возникшей борьбы между субъектами;

- крайний вариант проявления социальных противоречий, проявляющийся в различных формах борьбы;

- вид взаимоотношений, когда действия одной стороны приводят к ответной реакции другой;

- намеренное столкновение социальных общностей;

- столкновения между субъектами, которые могут быть основаны на реальных актуальных или надуманных противоречиях[18].

Схема и категориальная структура изучаемого феномена разрабатывалась в психологии Л.А. Петровской, которая выделила четыре категориальные группы, характеризующие социально-психологическую составляющую конфликта. К ним относится структура конфликта, его динамика, типология и функции.

Позже А.Я. Анцупов расширил эту схему анализа и включил туда семь категориальных групп: динамику, структуру, сущность, генезис, классификацию, методы и функции конфликта[19]. Он же далее дополнил этот список и предложил понятйино-категориальную группу для описания конфликтной ситуации, которая является универсальной не только для психологической, но и для ряда других наук: 1. Сущность 2. Классификация 3. Структура 4. Функции 5. Генезис 6. Эволюция 7. Динамика 8. Системно-информационное описание 9. Предупреждение 10. Разрешение конфликта 11. Диагностика 12. Исследование.

Рассмотрим классификацию или виды конфликта. Учеными Дж. Брауном и Д. Кристенсен выделено пять видов конфликтных взаимодействий, к которым относится: - соперничество, в котором проявляется открытая борьба за какие-то ресурсы или интересы; - сотрудничество, направленное на поиск совместных решения и действий, которые могли бы удовлетворить интересы конфликтующих сторон; - компромисс, состоящих их уступок и послаблений со стороны субъектов конфликта; - избегание, характеризующееся попытками уйти от возникновения или возникшего конфликта, не стараясь разрешить ситуацию; - приспособление, в котором ради разрешения конфликта только одна из сторон уступает в споре[20].

Наиболее популярным подходом, используемым при изучении конфликтов на сегодня является теория организационных систем. Ее разработкой занимались Р. Блейк, Дж. Мутон и К. Томас, которые

---

[18] Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика [Текст]/ Э.А. Уткин. - М.: Асс авторов и изд. Тандем, 2005. - 272 с

[19] Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / Под ред. А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова - М.: ЮНИТИ. - 2009. - 201 с.

[20] Браун Дж., Кристенсен Д. Теория и практика семейной психотерапии. - СПб.: Питер, 2012. - 352 с.

рассматривали межличностные конфликты и положили в основу теории исследования о стилях поведения различных людей в реальных конфликтных ситуациях. Авторами также определено пять различных стратегий поведения, проявляющихся при конфликтном взаимодействии: конкуренция, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.

Интересным является подход К. Томаса к влиянию конфликта на группу людей. Так, он выделял ряд позитивных последствий влияния конфликта при грамотном управлении процессом конфликта, и акцентировал внимание на необходимость изменения устоявшегося подхода, который состоял в создание бесконфликтной среды для сотрудников[21].

Именно поэтому К. Томас указывал на необходимость выделения таких аспектов конфликтной ситуации, как характерная и типичная форма поведения человека в конфликте, продуктивность и негативные последствия этих форм поведения, возможность стимулировать поведение, приводящее к положительным последствиям в ходе конфликта. В соответствии с этими аспектами К.У. Томас и Р.Х. Килменн разработали метод, выявляющий стиль поведения и разрешения конфликта у конкретного человека[22].

Для более удобного определения места и названия каждой выделенной стратегии, используемой при конфликте, можно пользоваться сеткой Томаса-Килмена, построенная с помощью прямоугольной меры системы координат, изображенной на рисунке 1.1. Как видно, на абсциссе отображен уровень направленности на интересы и потребности оппонента, тогда как на ординате показан уровень направленность на свои собственные интересы и потребности.

Если проводить анализ возникшего конфликта, основываясь на модели Томаса-Килменна, необходимо иметь ввиду некоторые обстоятельства, такие как индивидуальные личностные особенности и содержание самой конфликтной ситуации.

---

[21] Дональд Т. Кэмпбелл, Г. Андреева. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. — М.: Социально-Психологический Центр, 1996. — 391 с. — ISBN 5-89121-004-5.

[22] Thomas K. W, Kilmann R. H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, 1974.- 130 с.

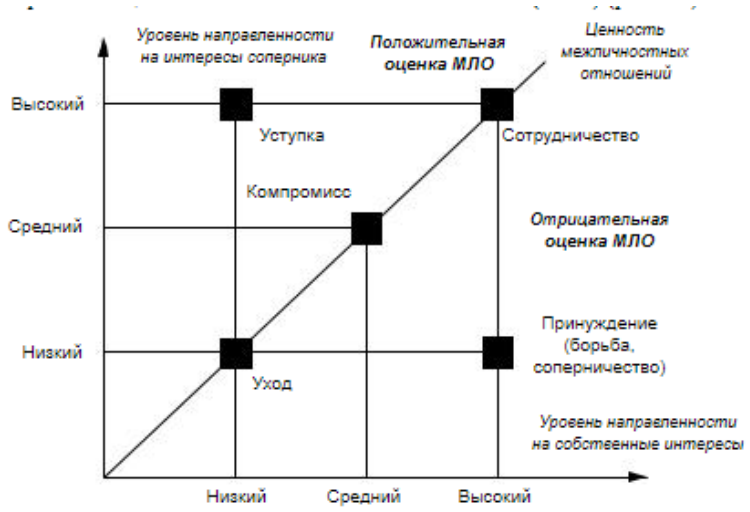
Рисунок 1.1

Двухмерная модель Томаса - Килменна

С.М. Емельянов считает, что очень важным моментом оценки модели поведения является качество межличностных отношений с противостоящей стороной. Т.е. если взаимоотношения оппонентов не имеют значения и ценности для них или одной стороне, то конфликт несет скорее деструктивный характер. Соответственно, слишком высокая ценность текущего взаимодействия может приводить чаще к компромиссу или даже уходу от конфликтной ситуации. В соответствии с эти, С.М. Емельяновым введено третье измерение в виде ценности межличностных отношений, схематичная модель которого приведена на рисунке 1.2

Рисунок 1.2

Трехмерная модель Томаса-Кильменна-Емельянова



Далее рассмотрим подробнее каждый из представленных моделей или сратегий поведения в конфликте. Стратегия уклонения, избегания или ухода характеризуется позицией сторонения от участия в конфликтах и связана с стремлением кооперироваться, а не разобщаться. Также может быть связано с отсутствием желания тратить энергию на неинтересные человеку вещи. Т.е. данная стратегия не обязательно означает отрицание и неприятие, и как следствие, негативные последствия, но может указывать на возможность развития. К тому же данная стратегия может использоваться в ситуациях конфликта, где его аспекты и последствия не затрагивают прямо интересы оппонентов или проблема является не настолько важной.

Избегание конфликта и уход от него является продуктивным при использовании в ситуации, когда одна сторона конфликта занимает подчиненную позицию, или понимает, что не права. А также в случаях межличностных конфликтов, когда одна из сторон намеренно провоцирует конфликт, являясь конфликтной личностью[23].

Стратегия сотрудничества отличается от уклонения в первую очередь высоким уровнем вовлеченности и желанием разрешить возникшую ситуацию. Люди, выбирающие данный тип поведения являются динамичными и активными. Данная стратегия также считается наиболее эффективной и продуктивной, т.к. предполагает активное взаимодействие сторон в сочетании с поиском выгоды и оптимального решения для себя. Т.е. субъекты конфликта при подобном раскладе становятся партнерами, решающими общую проблему в виде конфликта. Соответственно, такой подход чаще всего приводит к успешному решению не только при попытке разрешить конфликт среди организаций, но и в межличностных контактах в семье, дружеских и личных отношениях. При этом стратегия сотрудничества предполагает умение субъекта конфликта объяснять и отстаивать свои решения, выслушивать аргументы другой стороны и контролировать свои эмоциональные проявления.

Стратегия приспособления или уступчивости используется высокой значимости данных социальных отношений, затрагиваемых конфликтом, и низким уровнем значимости собственных интересов. Т.е. у одной из сторон наблюдается стремление кооперироваться с другой стороной, при этом у другой стороны может быть преимущество в виде власти, ресурсов и тому подобное. Данная стратегия в некоторых ситуациях конфликта может являться наиболее приемлемой, особенно в личных отношениях в связи с тем, что интересы одного человека могут быть более актуальными и важными. Т.е.

[23] Бородкин, Ф.М.Внимание: конфликт.2-е изд.- Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк - Новосибирск: Наука, 1989.- 154 с.

приспособление используется чаще всего ради сохранения или восстановления взаимоотношений за счет игнорирования или нивелирования собственных потребностей.

Стратегия компромисса является наиболее распространенным и используемом типом поведения в конфликтных ситуациях[24]. Здесь так же, как в сотрудничестве, учитываются интересы всех субъектов конфликтного взаимодействия, но согласие достигается за счет взаимных уступок и послаблений. Данная стратегия считается более продуктивной при ситуации, когда конфликтующие стороны хотят одного и того же, но понимают невозможность достичь желаемого одновременно. Т.е. итог использования подобного стиля не приводит ни одну из сторон к полному удовлетворению его интересов или выигрышу, но и отсутствует полное игнорирование интересов и проигрыш.

Стратегия соперничества характеризуется активным противоборством и конкуренцией конфликтующих сторон. При использовании данной стратегии наблюдается навязывание предпочтительных результатов одной или обеими сторонами. Также данная стратегия вызывает у субъектов конфликта негативные эмоции по отношению друг другу, поэтому считается непродуктивным в личных отношениях или нежелательным внутри одной структуры организации[25]. Но в ситуациях необходимого выигрыша и конкуренции применяется достаточно часто. К тому же данная стратегия в конфликте может не привести к долгосрочным результатам ее разрешения, т.к. проигравшие стороны могут актуализировать конфликт через некоторое время. Использующие стратегию соперничества люди характеризуются как активные и властные, применяющие все возможные средства для достижения собственных целей и удовлетворения потребностей, в особенности если ситуация, возникшая в результате конфликта, воспринимается как очень значимая.

Рассмотренные стратегии и стили поведения в конфликтой ситуации являются адаптивными или неадаптивными в зависимости от конкретной ситуации, в которой они применяются. Исследователи считают, что наиболее продуктивным в большинстве случаев является стиль сотрудничества. Но он требует наличия у субъектов конфликта определенных личностных черт и умение субъекта конфликта объяснять и отстаивать свои решения, выслушивать аргументы другой стороны и контролировать свои эмоциональные проявления.

---

[24] Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. /Е.В. Александрова. - М.: Сфера. – 1993.- 232 с.
[25] Там же

Обобщая вышесказанное, можно определить конфликт как осознанное противостояние между ее субъектами, которое сопровождается попытками его разрешить с использованием различных стратегий поведения. При этом выбор стратегии во многом определяется направленностью на интересы и потребности оппонента или на свои собственные интересы и потребности, а также значимостью отношений для субъектов конфликта.

1.2 Психологическая характеристика и причины возникновения конфликтов

Один из важных вопросов при изучении феномена конфликтности касается проблемы причин возникновения конфликтных ситуаций, которые обуславливают и перерастание таких ситуаций в дальнейший конфликт. При подходе к вопросу конфликтов с этой точки зрения возникает проблема, проявляющаяся в сложности прослеживания процесса формирования и развития конфликтных ситуаций.

Анализ литературы и авторов исследований, рассматривающих детерминирующие конфликты субъективные свойства и признаки, позволяет выделить следующие положения:

- рассмотрение социально-психологических конфликтов через объективно-субъективный характер проявления социальных отношений способствует пониманию детерминирующих факторов конфликта (А.И. Донцов, Л.А. Петровская, А.А. Ершов и др.);
- к главным детерминирующим факторам конфликтов между людьми относятся индивидуальные личностные особенности субъектов конфликта, находящихся в социальных взаимоотношениях (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, С.И. Ерина и др.);
- К личностным особенностям, обуславливающим субъективные детерминанты конфликта авторы относят разные аспекты психической жизни личности, такие как мотивация, эмоциональная сфера, психические состояния и свойства и др. (В. А. Сысенко, Э.И. Киршбаум и др.).

Другое понимание детерминант конфликта можно найти в ситуационном подходе, гд акцент смещается со специфических особенностей личности на саму ситуацию конфликта и конкретное внешне наблюдаемое поведение в нем субъекта. Соответственно, в рамках данного подхода конфликт понимается как определенная форма реакции на внешнюю ситуацию.

Как отмечает Н.В. Гришина, исследования в рамках ситуационного подхода дают возможность корректировать социальное поведение в

конфликтной ситуации и проводить эмпирические исследования вследствие конктретного описания компонентов поведения в конкретно взятых ситуациях[26]. Из-за наличия подобных преимуществ, в нашем эмпирическом исследовании мы опираемся именно на ситуационный подход.

В целом, большинство исследователей считает, что как ситуативные, так и субъективные факторы имеют важную роль в детерминации конфликта и указывают на актуальность данного вопроса. Так, А.А. Реан считает, что чаще обуславливают конфликтность поведения личностные особенности, тогда как ситуативные осуществляют функцию модлятора, определяющего вариативность факторов, в силу которых могут проявиться личностные особенности[27].

Также в теоретической литературе выделяются объективные и субъективные причины конфликтов. К объективным причинам относятся обстоятельства окружающей среды и ситуации при взаимодействии двух или более людей, способствовавшие возникновению противоречия в их интересах, установках и т.д. Т.е. объективными причинами являются компоненты ситуации, возникшей до начала самого конфликта и благоприятно влияют на предконфликтную обстановку.

К субъективным причинам конфликтов относятся индивидуальные психологические особенности конфликтующих личностей, которые способствуют выбору конфликтного способа взаимодействия, чаще сопровождающегося деструктивными паттернами поведения в конфликтной ситуации. При этом некоторые авторы считают субъективные причины наиболее важными при рассмотрении причин конфликта, объясняя это наличием выбора между конфликтным и бесконфликтным способом взаимодействием в любых внешне сложившихся обстоятельствах. Так, Л.И. Божович, Л.С. Славина, Б.С. Волкова понимают конфликтность как черту личности, которая является основной детерминантой возникновения и склонности к конфликтам[28].

Если рассматривать характер взаимосвязи объективных и субъективных причин конфликта, можно выделить два аспекта:

- во-первых, строго разделить объектиные и субъективые факторы, более того противопоставить их не представляется возможным и правомерным;

[26] Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – Питер, 2006.- 230 с.
[27] Реан а.а. профилактика агрессии и асоциальности несовершеннолетних // национальный психологический журнал. – 2018. – №2(30). – с. 3–12
[28] Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов /А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов - М.:ЮНИТИ. - 1999.

- во-вторых, нельзя увидеть конфликтные ситуации, которые были бы обусловлены полностью субъективными причинами, без абсолютного вмешательства объективных причин и внешних обстоятельств окружающего мира.

Как видно, во многих конфликтных ситуациях выявляется комплекс объективно-субъективных причин.

Далее в качестве социально-психологической причины межличностных конфликтов выступает отсутствие баланса ролевого взаимодействия двух или более людей. Т.е. несоответствие ожиданий и реального поведения во взаимодействии людей, иначе говоря, проигрывание роли, которое не ожидается другим, приводит к конфликту[29].

Несколько схожую концепцию можно увидеть в понимании детерминант конфликта в психологической несовместимости. Выделяют четыре уровня психологической несовместимости: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный. Психолофизиологическая несовместимость проявляется в неприязни или антипатии к другим людям из-за их запахов, роста, веса, телосложения и подобных качества. Об индивидуально-психологической несовместимости говорят, когда проявления темперамента и характера людей являются взаимоисключающими и неудачными во взаимодействии с друг другом. Противоречия, возникающие в жизненных ценностях, идеалах, мотивах, целях и планах обозначают как социально-психологическую несовместимость. И взаимоисключающие убеждения, мировоззрение, религиозные предпочтения и идеологические установки приводят к социальной несовместимости[30].

К психологическим причинам конфликтности можно отнести когнитивную оценку поступков и поведения другого человека как неприемлемого. Ожидаемое поведение, общение, деятельность со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию, представлены желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми вариантами. Характер поведения зависит от индивидуально-психологических особенностей человека, его психического состояния, отношения к конкретному партнеру по взаимодействию, особенностей актуальной ситуации взаимодействия. Нежелательное поведение может привести к созданию предконфликтной ситуации, а недопустимое – к конфликту.

---

[29] Трансактный анализ в психотерапии: Системная индивидуальная и социальная психотерапия / Пер. с англ. А. Калмыкова и В. Калиненко. — М.: Академический Проект, 2006. — 320 с. — (Концепции). — ISBN 5-8291-0741-4.

[30] Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов /А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов - М.:ЮНИТИ. - 1999.

Низкий уровень социально-психологической компетенции. Конфликтная ситуация – это трудная ситуация социального взаимодействия. Человек может не иметь представления о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Он может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике[31].

Кроме того, он может не иметь достаточной психологической устойчивости к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. Поэтому важнейшим в профилактике межличностных конфликтов в медицинской сфере является содержательная и психологическая подготовка врачей, и в целом медицинского персонала к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях[32].

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов у пациентов и врачей. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т. д.

Человек с холерическим типом темперамента. Он относительно чаще может разрешать противоречивые ситуации конфликтным способом. Это связано с тем, что холерик отличается неустойчивым и подвижным типом нервной системы. Однако он чаще остывает и переходит к неконфликтному типу взаимодействия[33].

Н.И. Леонов в своем подходе к пониманию конфликта выделяет понятие образа, который определяет возможность познания и управления поведением. «По содержательной своей сути образ конфликтной ситуации — это организованная репрезентация конфликтной ситуации в системе знаний субъекта, которая представлена в двух аспектах: структурном и динамическом»[34]. Структура образа конфликтной ситуации определяется самим субъектом и включает самого себя, другого человека и ситуацию. Динамический аспект характеризуется степенью целостности, взаимосвязанности, статичности, типичности. Конфликтное поведение — это

---

[31] Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях, Питер 2005.- 113 с.
[32] Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе/М: Владос, 2003. 67 с.
[33] Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях, Питер 2005, с.113
[34] . Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учебное пособие / Н.И. Леонов. — СПб.: Питер, 2005. — 240 с.

пространственно-временная организация активности субъекта, опосредованнной образом конфликтной ситуации.

Таким образом, психологических причин возникновения конфликтов выделяется много. Мы считаем, что необходимо рассматривать причины возникновения конфликтов в комплексе объективных и субъективных факторов, которые могут вносить разный вклад в той или иной конфликтной ситуации.

1.3 Анализ особенностей конфликтнов у работников в медицинской сфере

Исторически медицинская сфера считается деятельностью, направленной на улучшение качества жизни человека путем лечения, сохранения здоровья, что указывало на признание человеческой жизни как социальной и нравственной ценностью. В любой профессиональной деятельности к успеху и совершенствованию человека содействуют его психологические, физические, и в особенности личностные черты и качества. Индивидуальные личностные черты преимущественно влияют на профессиональное развитие человека в профессиях, где объектом выступает также человек, т.е. взаимодействие происходит в системе «человек-человек». К такой системе, несомненно, относится и сфера медицинской профессиональной деятельности.

Соответственно, обладание медицинским работником ряда личностных качеств будет способствовать успеху в работе. Чаще всего к высоким личностным качествам современного морально-нравственного человека относят наличие у него честности, гуманизма, справедливости, трудолюбия. А основой работы в медицине является уважение и признание ценности жизни любого человека. А также принципы непричинения вреда, ущерба жизни и здоровью относятся к первостепенным обязанностям любого работника медицинской сферы. Конечно, медицинскому работнику требуется постоянно поддерживать непрерывный процесс обучения, углубление знаний своей профессиональной компетенции, расширение разносторонности образования, а также развитие себя как личности и члена социума. Общество традиционно доверяет медицинским работникам, поэтому взаимное уважение пациента и медицинского работника должны обеспечивать благоприятную среду для процесса выздоровления и сохранения здоровья. При этом необходимо иметь ввиду, что на медицинских работников возлагается большая ответственность, которая предполагает постоянный высокий уровень психоэмоциональной

нагрузки, выносливость, необходимость частого принятия решений в ситуациях чрезвычайной опасности здоровью человека.

Как известно, в профессиональной деятельности медицинского работника присутствует и эмоциональная насыщенность, и в целом высокий уровень причин, приводящих к стрессовому состоянию[35]. Для снижения подобных состояний и более тщательной проработки сложных случаев вводятся такие меры как коллегиальность решения, активное взаимодействие с коллегами и взаимопомощь. Также дружественная, благоприятная атмосфера и неконфликтное общение с коллегами содействует развитию общественного сознания, профессиональных и личностных качеств медицинского работника.

В процессе оказания профессиональной помощи медиков можно выделить триаду отношений «медицинский сотрудник-пациент-общество», где под обществом имеются ввиду различные правовые, нравственно-этические, информационные, социальные, экономические отношения и нормы. Также в этом процессе можно указать многообразие типов и стратегий социального взаимодействия, к которым можно отнести конкуренцию, кооперацию, конфликт. Конфликт как одна из форм реализующих социальное взаимодействие, выступает в качестве интерперсонального способа развития медицинской сферы как социального института[36].

При этом в качестве субъектов, принимающих участие в конфликте, можно выделить не только медицинского работника и пациента, но также целые медицинские коллективы, правовые институты, родственники пациента, социальные группы людей, выступающие в качестве поддержки пациента. Также отдельно можно указать на конфликты, которые касаются личности самого медицинского работника, здесь могут быть как внутренние конфликты, связанные с профессиональной деятельностью, так и конфликтное взаимодействие с коллегами по работе, в личной жизни, внешние конфиктные ситуации, негативно отражающиеся на состоянии и в целом личности врача и медицинского работника.

Влияющими факторами на конфликтогенность во взаимоотношениях медицинского работника и пациентов являются: а) квалификация работника медучреждения; б) материально-техническая база медицинского учреждения, в) качество и стоимость оказываемых услуг, г) оценка пациентом субъективных и объективных составляющих медицинской помощи.

---

[35] Майерс Д. Социальная психология / Перев. с англ. СПб.: Издательство «Питер», 2000. 688 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»)

[36] Руженков В.А., Полих Б.М., Боева А.В., Короткое Ю.А. Под ред. В.А. Руженкова. Организация работы участкового врача-психиатра: Практическое руководство. Белгород: Изд-во БелГУ, 2003. 100 с.

С.М. Емельянов выделяет несколько сторон конфликтной ситуации медицинского учреждения: а) межличностный уровень, где конфликт может происходит между работником и пациентом, между работником и работником, т.е. в коллективе, а также между работников и администрацией мед учреждения;

б) межгрупповой уровень, где конфликтные ситуации возникают между пациентом и администрацией, между работниками медучреждения и родственниками больного, а также при выходе конфликта за пределы учреждения между пациентом как истцом в суде и медицинским учереждением как юридическим лицом[37].

А.В. Дмитриевым считается, что предмет конфликтной ситуации может быть разделен на две причины возникновения конфликта: а) объективные причины, не зависящие от действий и поведения персонала клиники; б) и субъективные причины, которые зависели или зависят от медработника[38].

Рассмотрим также способы разрешения конфликтных ситуаций, которые чаще всего используются в медицинской сфере: а) досудебный - предполагает разрешение конфликтной ситуации на первичном уровне медработник - пациент, заведующим отделением, администрацией медучреждения, КЭК, этическим комитетом; б) судебный - органами государственной юрисдикции; органами негосударственной юрисдикции-специализированными третейскими судами.

Способы разрешения конфликтов приводят к соответствующим характерным результатам разрешения конфликта: а) разрешение конфликта на досудебном уровне; б) исполнение решения суда[39].

Обнаружено, что конфликтное поведение среди пациентов чаще всего, присуще лицам пенсионного и предпенсионного возраста, имеющим мало комфортные бытовые условия, обладающим неустроенной личной жизнью, невысоким уровнем образования. Среди них велика доля тех, кто, несмотря на неудовлетворительное состояние здоровья, вынуждены работать порой даже сверх обычной нормы нагрузки, которая установлена по возрасту или специальности. Субъектами конфликтов в медицинской практике чаще становятся граждане с низким уровнем доходов, которое создает ограничение их вероятности в получении оплачиваемых (или частично оплачиваемых) видов медицинской помощи и лечении эффективными (качественными) препаратами. Социально-экономические характеристики медицинских

---

[37] Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Издательство «Питер», 2000. - 368 с.: ил. (Серия «Практикум по психологии»).
[38] Там же
[39] ДмитриевА.В. Конфликтология: Учебное пособие. М.: Альфа-М, 2003. - 336 с.

работников и их партнёров по конфликтному взаимодействию - пациентов практически схожи. Различия составляют лишь то, что в конфликт зачастую вступают врачи, которые имеют высокую профессиональную квалификацию. Несмотря на сознательный выбор специальности и внушительный опыт работы с людьми, невысокая заработная плата, соответствующая лишь уровню прожиточного минимума, является одним из основных факторов, который определяет социопсихологический дискомфорт медицинского персонала и влияет на характер взаимоотношений в момент оказания помощи[40].

Для разных отраслей медицинской деятельности ведущими являются разные виды конфликтов: сокращение продолжительности врачебного приема является главным фактором конфликтогенности в системе отношений «медицинский персонал — пациент» на амбулаторно-поликлиническом приеме; в судебно-медицинской практике ситуацию конфликтного взаимодействия субъектов медицинской практики формируют результаты экспертизы; в стоматологической практике главным конфликтогенным фактором является несоответствие цены и качества услуги; в фармации конфликт врача и фармацевта - это конфликт профессионалов, который может быть позитивным, а конфликт пациента и фармацевта - это конфликт профессионала и непрофессионала, который непродуктивен, но может быть разрешен путем более полного информирования пациента; из тех видов конфликтов, которые существуют в медицинской науке, наибольшее социальное значение имеют конфликты в клинических испытаниях, поскольку они провоцируют риски для испытуемых[41].

Профессиональная среда медицинских работников не только не исключает конфликтности, но напротив, предполагает феномен функционально-позитивного конфликта в своей структуре, и в определённой мере даже опирается на него. В связи с тем, что центральными фигурами конфликтов в организации являются конкретные личности, и профилактика должна быть личностноориентированной, многие конфликтные ситуации легче предупредить, чем разрешить.

Работа по снижению конфликтности в коллективе может идти по двум направлениям:

- коррекция внутренних (субъективных) условий конфликтной личности в процессе индивидуальной работы;

- создание организационно-управленческих условий, которые способствуют снижению проявлений конфликтности.

---

[40] Там же

[41] Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2001. 464 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»).

Значимые организационно-управленческие условия, способствующие снижению конфликтности личности:

1. Выверенная кадровая политика. Верный подбор и расстановка кадров с учётом не только квалификационных «анкетных» показателей, но и психологических качеств персонала существенно уменьшают вероятность приёма на работу конфликтных личностей и склонных вовлекаться в конфликты. При приеме на работу и расстановке кадров, основой психологического сопровождения является психологическая диагностика персонала (тестирование), позволяющая не только «отсеивать» кадры при поступлении на работу, но в случае необходимости проводить психологическую коррекцию, которая направлена на снижение их конфликтности.

2. Высокий авторитет руководителя. Авторитетная личность неизменно воспринимается как имеющая неоспоримые преимущества, и способствует формированию вертикально направленных отношений, что обусловливает стабильность отношений в коллективе.

3. Наличие в коллективе высокой организационной культуры, как системы осознанных и неосознанных представлений, правил, ценностей, традиций, запретов, разделяемых всеми членами коллектива.

4. Престиж деятельности и организации, являющийся как ограничителем, так и регулятором поведения: люди дорожат престижной должностью или работой, вследствие чего у них повышается чувство ответственности, рефлективной регуляции деятельности, что, безусловно, отражается на общении и поведении, повышая в целом их нормативность.

5. Благоприятный психологический климат является фактором, который существенно снижает уровень конфликтности персонала. Производительность и качество трудовой деятельности во многом зависят не только от совершенства её организации, условий, оснащенности, но и от сплочённости и характера взаимоотношений в коллективе.

Конечно, вопрос о конфликтах в сфере медицинской деятельности не ограничивается

Бесспорно, проблема конфликтов в медицинской практике – это не только проблема некомпетентного медработника и жертвы-пациента или злостного пациента и страдальца-врача; данная проблема является комплексной, требующей решения на различных уровнях.

Выводы по первой главе

Проведя анализ теоретической психологической литературы по проблеме конфликта, в частности в медицинской сфере, мы пришли к следующим выводам:

- конфликт в трудовом коллективе - осознанное противостояние между ее субъектами, которое сопровождается попытками его разрешить с использованием различных стратегий поведения, таких как соперничество, сотрудничество, компромисс, уход и приспособление. При этом выбор стратегии во многом определяется направленностью на интересы и потребности оппонента или на свои собственные интересы и потребности, а также значимостью отношений для субъектов конфликта.

- психологических причин возникновения конфликтов выделяется много. Мы считаем, что необходимо рассматривать причины возникновения конфликтов в комплексе объективных и субъективных факторов, которые могут вносить разный вклад в той или иной конфликтной ситуации;

- важнейшим в профилактике межличностных конфликтов в медицинской сфере является содержательная и психологическая подготовка врачей, и в целом медицинского персонала к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

2. Эмпирическое исследование развития навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра

2.1 Организация эмпирического исследования

Цель исследования: формирование навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра.

Задачи исследования:

1. Теоретический анализ понятия конфликт и бесконфликтное общение;
2. Систематизация теоретических и эмпирических исследований, рассматривающих особенности проявления конфликтов в медицинских учреждениях;
3. Обоснование методологии, методов и экспериментально-диагностических методик для реализации цели исследования в изучении проявления конфликтности у работников медико-генетического центра;
4. Исследование проявления конфликтности у работников медико-генетического центра;
5. Разработка тренинговой программы, нацеленной на формирование бесконфликтного общения у сотрудников медико-генетического центра;
6. Анализ особенностей реализации программы, нацеленной на формирование бесконфликтного общения у сотрудников медико-генетического центра;

Гипотеза исследования: предполагается, что уровень конфликтности в экспериментальной группе снизится после проведения тренинговой работы по бесконфликтному общению.

Объект исследования – бесконфликтное общение у работников медико-генетического центра.

Предмет исследования – специфика формирования навыков бесконфликтного общения у работников медико-генетического центра.

Организация Эмпирической базы исследования. Исследование проводилось на базе Медико-генетического Центра г. Уфы в период с ноября по апрель 2018-2019 года. В качестве испытуемых выступили медицинские сотрудники в возрасте от 21 до 55 лет. Средний возраст по выборке составил 36 лет. Общее число испытуемых – 60 человек, по 30 в контрольной и экспериментальной группе.

В контрольную группу вошли 30 сотрудников медико-генетического центра в возрасте от 21 до 55 лет, со стажем работы от полугода до 30 лет. В группе имеются как состоящие в браке, так и не состоящие в браке участники.

У 17 из общего числа участников контрольной группы имеются дети. С контрольной группой была проведена первичная и вторичная психодиагностика, которая проходила в одно время с психодиагностикой участников экспериментальной группы.

В экспериментальную группу вошли 30 сотрудников медико-генетического центра в возрасте от 21 до 55 лет, со стажем работы от полугода до 33 лет. В группе также имеются как состоящие в браке, так и не состоящие в браке участники. У 18 из общего числа участников экспериментальной группы имеются дети. С экспериментальной группой была проведена первичная и вторичная психодиагностика, между которыми было осуществлено экспериментальное воздействие, представленное в виде тренинговой работы на бесконфликтное общение и взаимодействие с другими людьми, которое будет более подробно рассмотрено далее, а также преставлена в приложении.

Исследование включило в себя следующие этапы:

Первый этап – теоретико-аналитический, заключающийся в анализе теоретических источников по изучаемой теме и подборе психодиагностического инструментария для осуществления поставленных цели, задач исследования и проверки выдвинутой гипотезы.

Второй этап – эмпирический, посвященный сбору эмпирических данных при помощи следующего набора методик:

1. Опросник на поведение в конфликтной ситуации (К.У. Томас, Р.Х. Килменн, в адаптации Н.В. Гришиной),
2. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность (Е. П. Ильин и П. А. Ковалев).

Третий этап – этап обработки, на котором нами была проведена статистическая обработка полученного эмпирического материала. Для выявления значимых изменений мы воспользовались сравнительным анализом при помощи t-критерия Стьюдента. Обработка данных проводилась основе компьютерной программы Statistics 23.

Четвертый этап – заключительный, интерпретационный. На данном этапе мы анализировали, интерпретировали и подводили итог результатам исследования, формулировали выводы.

2.2 Методы исследования конфликтности

В ходе исследования мы использовали следующие методы:

1. Анализ научной литературы по теме исследования;

2. Методы психологического тестирования: Опросник на поведение в конфликтной ситуации (К.У. Томас, Р.Х. Килменн, в адаптации Н.В. Гришиной), Тест «Оценка глубины конфликта» (С.М. Емельянов);

3. Методы статистического анализа.

Для эмпирического исследования мы осуществили подбор методов и методик, наилучшим образом соответствующих цели, задачам, гипотезе нашей работы.

Для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению мы использовали Опросник на поведение в конфликтной ситуации (К.У. Томас, Р.Х. Килменн, в адаптации Н.В. Гришиной). Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения (Приложение 1).

Для выявления уровня конфликтности, положительных и негативных проявлений агрессивности и конфликтности мы использовали методику «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин и П. А. Ковалев)[42]. Авторы считают, что конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры.

Таким образом, конфликтность – это комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками. Личные ситуативные предпосылки таковы: • чувство неопределенности, неуверенности; • утомление; • неустойчивость настроения; • повышенная возбудимость; • состояние внушаемости. Данная методика поможет определить позитивную

[42] Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» / Диагностика эмоционально-нравственного развития. Ред. и сост. И.Б.Дерманова. - СПб., 2002. С.142-146.

агрессивность, негативную агрессивность, обобщенный показатель конфликтности.

Опросник состоит из 80 утверждений, на которые необходимо ответить «да» или «нет». Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «да» или «нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов. Сумма баллов по шкалам "наступательность (напористость)", "неуступчивость" дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта. Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности (Приложение 2).

Далее эмпирические результаты исследования были подвергнуты статистической обработке с использованием программы «SPSS Statistics 23». Первый статистический метод – это сравнительный анализ двух независимых выборок с помощью t-критерия Стьюдента. Данный статистический критерий используется для оценки различий между двумя независимыми выборками по уровню какого-либо признака, измеренного количественно. Позволяет выявлять различия в значении параметра между выборками.

2.3 Программа экспериментального воздействия

Экспериментальное воздействие осуществлялось на участников экспериментальной группы и представлено в виде тренинговой работы, направленной на бесконфликтное общение и взаимодействие. Полный текст программы тренинговой работы можно найти в приложении 3.

Тренинговая программа составлена с учетом специфики медицинской профессии и работы персонала медико-генетического центра. В качестве ведущего тренинговых занятий выступила автор настоящей выпускной квалификационной работы.

Тренинг бесконфликтного общения рассчитан на 6 занятий, каждый из которых длится 2 часа (всего 12 часов). Тренинг длился на протяжении трех недель и проводился 2 раза в неделю. Дни проведения тренинговых занятий обговаривались заранее с руководством медико-генетического центра.

Целью тренинга является формирование и развитие навыков бесконфликтного общения и взаимодействия, а также конструктивного разрешения возникающих конфликтных ситуаций среди сотрудников медико-генетического центра.

Задачи тренинга: 1) создание благоприятной микросреды для продуктивной работы в группе, самораскрытия и саморазвития участников;

2) расширение знаний участников о видах, причинах, триггерах конфликта, а также путей выхода из него;

3) формирование навыков рефлексии эмоционального состояния, правильной оценки ситуации и возможных вариантов развития событий;

4) обучение методам успешного, конструктивного разрешения, а также предотвращения конфликтных ситуаций;

5) коррекция негативных поведенческих стереотипов, приводящих к конфликтам и формирование навыков бесконфликтного взаимодействия, умения высказывать свою точку зрения и выслушивать другую.

Каждое тренинговое занятие состоит из вводной/ разминочной, основной/рабочей и завершающей частей.

Занятие начинается из вводной части, в которой происходит определение правил тренинговой работы, основной темы и плана работы предстоящего занятия тренинга, рефлексия и психодиагностика общего состояния группы и отдельного ее члена. Также во вводной части занятия проводится несколько упражнений для разминки, разогрева и подготовки к активной деятельности участников. Соответственно, для разминки используются больше энергичных упражнений, включающих двигательную активность, например, «Рукопожатие», «Комплимент».

Рабочая часть занятия состоит непосредственно из основных упражнений, направленных на решение поставленной цели и задач настоящего занятия и тренинга в целом. Здесь используются такие методы, как групповое обсуждение/дискуссии, мозговой штурм, ролевые игры, мини-лекция, проективные методики, игровые методы, рефлексия каждого упраженения и занятия в целом. Упражнения подобраны и адаптированы под реальные жизненные ситуации, которые происходят или могут произойти в медицинской сфере, в частности медико-генетическом центре. Например, в упражнении «Если бы.. я стал бы…» используются такие выражения как «если бы мне нагрубил врач..», «если бы пациент пришел не в назначенное время» и т.п.

Заключительная часть занятия заключается в завершении всех начатых обсуждений, подведении итогов, закреплении сформированных навыков, отреагировании чувств, получении обратной связи от участников и ведущего

тренинга. На данном этапе используются как разминочное упражнение, например, «Аплодисменты по кругу», так и завершающие, подводящие итоги упражнения.

По итогу тренинговых занятий участникам раздаются сформированные в ходе совместной работы брошюры «Как избежать или разрешить конфликт», представленный также в приложении 3.

В ходе тренинговой работы, направленного на формирование навыков бесконфликтного общения происходят изменения в эмоциональной, когнитивной и поведенческой сфере личности участников. Происходящие изменения отражаются в самостоятельном поиске конструктивных выходов из сложившихся конфликтных ситуаций, умении выслушать и понять аргументы и чувства другого человека, отрефлексировать собственные эмоции и чувства, активном применении полученных знаний и навыков по бесконфликтному взаимодействию на практическом, ежедневном опыте, а также в позитивных изменениях в картине психологической диагностики.

2.4 Результаты проведенного исследования

2.4.1 Интерпретация данных, полученных в ходе сравнительного анализа контрольной и экспериментальной групп до воздействия

Для проведения эмпирического исследования была проведена первичная психодиагностика испытуемых и рандомное распределение в экспериментальную и контрольную группы, данные которых отображены в приложении 4.

Чтобы убедиться в отсутствии значимых различий в выделенных экспериментальной и контрольной группах, мы использовали сравнительный анализ независимых выборок по t-критерию Стьюдента, который представлен в таблице 2.1. Как видно из результатов сравнительного анализа, в экспериментальной и контрольной группах не найдено значимых различий. В особенности это касается уровня конфликтности и стратегий поведения в конфликтной ситуации. Видно, что уровень позитивной агрессивности незначительно выше в экспериментальной группе, а негативной агрессивности, наоборот, в контрольной, но данные различия не являются значимыми, т.е. не повлияют на полученные результаты.

Таблица 2.1

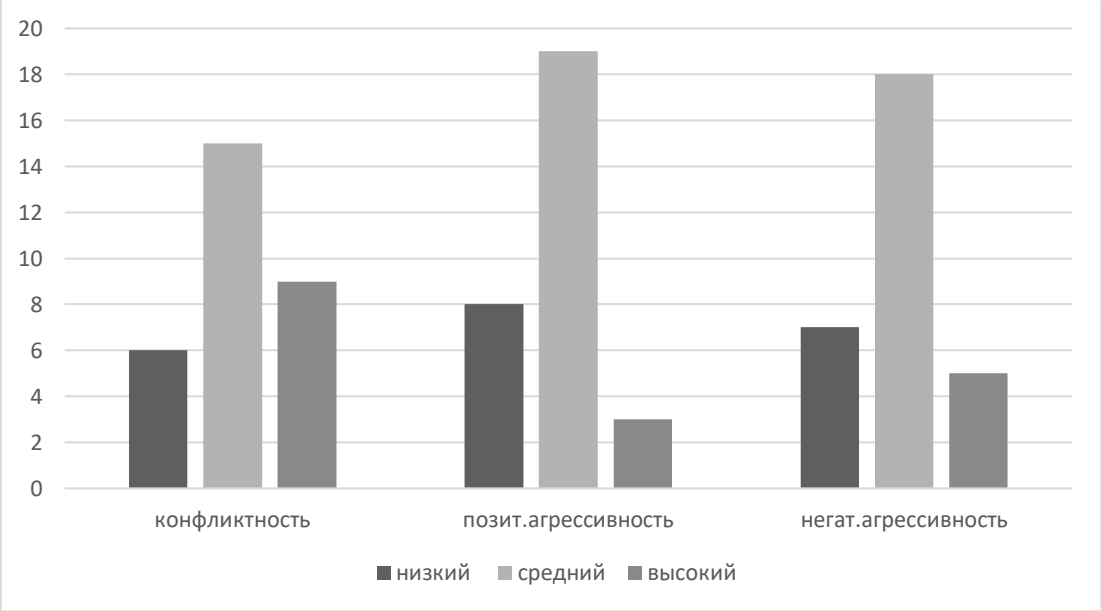
Сравнительный анализ экспериментальной и контрольной группы до экспериментального воздействия

	Среднее экспериментальной группы	Среднее контрольной группы	t-знач.	p
возраст	37,50000	35,03333	0,880587	0,382176
сем. положение	0,70000	0,53333	1,324933	0,190390
дети	1,20000	0,93333	1,044875	0,300416
стаж работы	14,46667	14,20333	0,130002	0,246786
конфликтность	22,50000	22,26667	-0,06113	0,380612
позитивная агрессивность	9,23333	8,66667	1,106848	0,272929
негативная агрессивность	9,43333	9,76667	-0,07013	0,292565
соперничество	6,66667	6,23333	0,723571	0,472237
сотрудничество	6,90000	7,10000	-0,569230	0,571398
компромисс	8,06667	7,63333	0,906436	0,368456
избегание	6,83333	6,83333	0,000000	1,000000
приспособление	6,06667	6,30000	-0,479322	0,633512

Рассмотрим подробнее первичные результаты, полученные в экспериментальной группе. Так, на рисунке 2.1 представлены результаты методики на личностную агрессивность и конфликтность. По рисунку видно, что основная часть выборки испытуемых имеет средний уровень конфликтности, показатели позитивной и негативной агрессивности также находятся у большинства испытуемых на среднем уровнем. При этом лиц, имеющих высокий уровень конфликтности больше, чем лиц с низким уровнем. Также можно заметить, что негативная агрессивность наблюдается чаще позитивных проявлений агрессии. Т.е. в данной выборке проявления нетерпимости к другим, подозрительности,мстительности и обидчивости преобладают над напористостью, неуступчивостью и наступальтельностью. Чаще наблюдается агрессивность и желание добиться своей цели, вызывающая значительный дискофморт у других людей, чем незначительный, который присущ позитивной агрессивности. Данные результаты указывают на наличие неадаптивных, неконструктивных способов проявления агрессивности и конфликтности среди медицинского персонала.

Рисунок 2.1

Результаты методики на личностную агрессивность и конфликтность



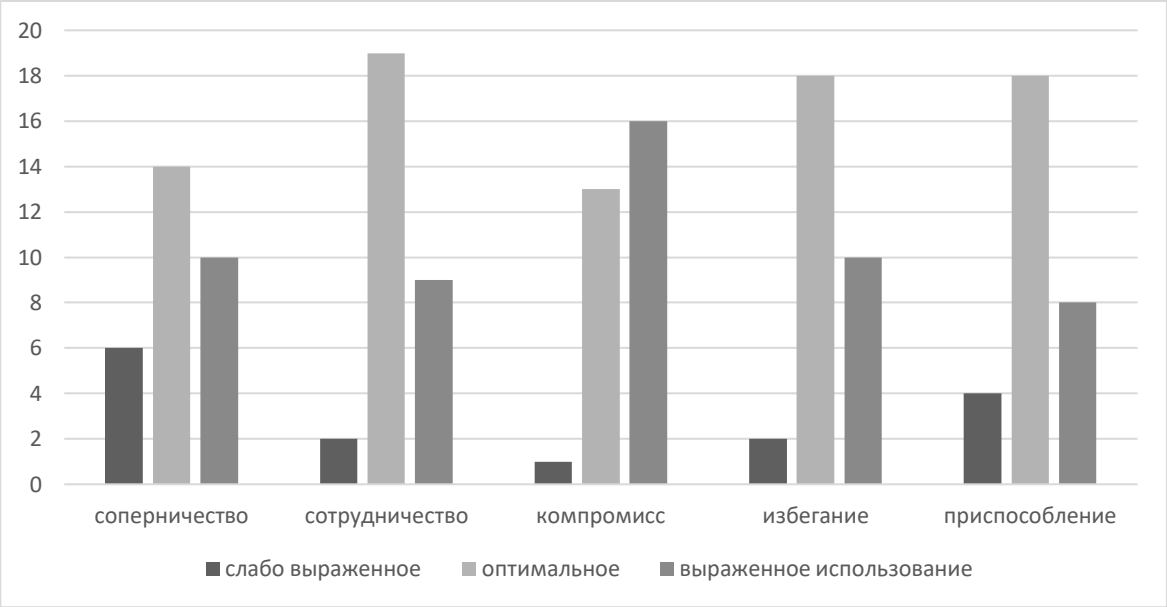
Далее рассмотрим результаты методики на поведение в конфликтной ситуации Томаса- Килманна, представленные на рисунке 2.2. Как видно из рисунка, подавляющее большинство стратегий поведения в конфликте выражены на среднем или высоком уровне, что говорит о наличии широкого спектра реактивных паттернов в данной выборке. Высокие показатели по выраженному использованию обнаружились у стратегии компромисса, указывающий на решение конфликтной ситуации через частичные уступки, отказ от некоторых своих требований и признанием обоснованности части претензий оппонента. Вероятно, в медицинской практике стратегия компромисса является наиболее экономной из-за выделения небольшого количества времени на одного пациента. Также это может быть обусловлено усилением позиций пациента и реагированием руководства на поступающие жалобы со стороны пациентов. Данная стратегия является наиболее распространенной стратегией разрешения конфликтов.

Стоит отметить результаты по стратегиям соперничества и избегания, где выявилось выраженное использование у одной трети выборки испытуемых. Стратегия соперничества, которая характеризуется навязыванием предпочтительного для себя решения, может быть обусловлена большей степенью компетентности и чувством превосходства у медицинского персонала, в частности, врачей. Здесь также проявляется использование стратегии соперничества при дефиците времени и вероятности опасных последствий, что может быть обусловлено спецификой работы в Медико-генетическом центре. Стратегия избегания, в свою очередь, также может применяться в отсутствии достаточного количества времени и ресурсов для

разрешения конфликта. При этом высокие и средние показатели стратегии избегания сочетаются с практически отсутствием слабо выраженного использования, что указывается на распространенность данной стратегии среди медицинского персонала.

Рисунок 2.2

Результаты методики на поведение в конфликтной ситуации Томаса-Килманна



2.4.2 Интерпретация данных, полученных в ходе сравнительного анализа зависимых выборок

После проведенной первичной психодиагностики и распределения испытуемых в экспериментальную и контрольную группу, была реализована серия экспериментальных воздействий на экспериментальную группу в виде тренинга на бесконфликтное общение, который представлен в приложении 4. По окончанию тренинговой работы, была проведена повторная вторичная психодиагностика испытуемых как экспериментальной, так и контрольной групп. Чтобы посмотреть различия в полученных данных до и после экспериментального воздействия, мы использовали сравнительный анализ по t-критерию Стьюдента.

Для начала рассмотрим результаты сравнительного анализа в экспериментальной группе, отображенный в таблице 2.2. Как видно из таблицы, уровень конфликтности в экспериментальной группе понизился после экспериментального воздействия (t=2,29). Такая же картина

наблюдается и в отношении как позитивной (t=2,36), так и негативной (t=4,55) агрессивности. Видно, что негативная агрессивность снизилась в более значительной степени, что указывает на эффективность тренинговой работы и осознание участниками экспериментальной группы деструктивности таких проявлений как обида, месть, подозрительность и вспыльчивость. При этом, как негативные, так и позитивные проявления конфликтности все же остались на примерно одинаковом уровне между собой. Т.е. произошло снижение не только негативных тенденций в агрессивных проявлениях, но и позитивных, к которым относятся упрямство, напористость и неуступчивость. Как нам кажется, в условиях работы Медико-генетического центра высокий уровень даже позитивной агрессивности может иметь отрицательные последствия не только во взаимодействии сотрудников и пациентов центра, но и персонала между собой, что обуславливает снижение и уровня позитивной агрессивности в результате тренинговой работы.

Также в таблице 2.2 видны выявленные различия в таких стратегиях поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество (t=-3,49) и компромисс (t=3,19). Т.е. использование стратегии сотрудничества стало более выраженным после тренинговой работы, тогда как частота применения стратегии компромисса стала меньше. Сотрудничество считается наиболее конструктивным способом разрешения конфликтных ситуаций, так как направлена не на простые уступки друг другу, а на взаимодействие, активное обусждение и поиск оптимального решения. Учитывая взаимозависимость пациента и врача, а также медицинского персонала между собой, стратегия сотрудничества в большей мере будет способствовать положительному исходу конфликтных ситуаций. Поэтому в тренинговой работе было уделено внимание не только на уровень конфликтности в целом и ее снижение, но и выработке конструктивных и эффективных паттернов поведения и стратегий в ситуациях конфликтного взаимодействия, что и обуславливает полученные результаты.

Снижение выраженности использования стратегии компромисса может быть детерминировано именно выбором стратегии сотрудничества в похожих ситуациях. Данный результат также говорит об осознании участниками экспериментальной группы положительных и отрицательных аспектов каждой из используемых стратегий в конфликтной ситуации, а также выработка навыков эффективного их использования.

Таблица 2.2

Сравнительный анализ до и после экспериментального воздействия в экспериментальной группе

	Среднее	Стд.откл	t	p
конфликтность2	21,50000	4,023637	2,2893	0,029529
конфликтность	22,50000	5,905871		
позитивная агрессивность	9,23333	2,160513		
позитивная агрессивность2	8,80000	1,710011	2,3586	0,025297
негативная агрессивность	9,43333	2,674056		
негативная агрессивность2	8,10000	1,688705	4,5513	0,000088
соперничество	6,66667	2,279343		
соперничество2	6,50000	2,129432	1,9796	0,057307
сотрудничество	6,90000	1,348051		
сотрудничество2	7,33333	1,268541	-3,4960	0,001541
компромисс	8,06667	1,720732		
компромисс2	7,50000	1,383399	3,1950	0,003361
избегание	6,83333	1,858500		
избегание2	6,60000	1,476249	1,8825	0,069843
приспособление	6,06667	1,617434		
приспособление2	5,83333	1,391683	1,8825	0,069843

Теперь перейдем к рассмотрению сравнительного анализа контрольной группы, отображенный в таблице 2.3. Из таблицы 2.3 видно, что в контрольной группе не выявлено значимых различий между первичными и вторичными данными, что говорит о валидности полученных данных и проведенного эксперимента. Уровень конфликтности и показатели негативной агрессивности хоть и совсем незначительно, но повысились. Это может быть обусловлено ситуативными показателями либо увеличением количества пациентов в этот период. Тем не менее, полученные результаты в контрольной группе говорят в пользу положительных изменений в экспериментальной группе и надежности полученных данных. Т.е. разработанный нами тренинг на бесконфликтное общение и взаимодействие способствует снижению уровня конфликтности, негативной и позитивной агрессивности, а также выработке конструктивных и эффективных способов выхода из конфликтной ситуации.

Таблица 2.3

Сравнительный анализ до и после экспериментального воздействия в контрольной группе

	Среднее	Стд.откл	t	p
конфликтность	22,26667	4,856090		
конфликтность2	22,43333	4,415360	-0,5954	0,556182
позитивная агрессивность	8,66667	1,787569		
позитивная агрессивность2	8,53333	1,634400	1,6820	0,103300
негативная агрессивность	9,76667	2,160513		
негативная агрессивность2	9,96667	1,794308	1,1395	0,263811
соперничество	6,23333	2,358891		
соперничество2	6,23333	2,358891	0,0000	1,000000
сотрудничество	7,10000	1,373392		
сотрудничество2	7,10000	1,373392		
компромисс	7,63333	1,973677		
компромисс2	7,56667	1,887953	1,0000	0,325582
избегание	6,83333	1,620629		
избегание2	6,80000	1,606023	1,0000	0,325582
приспособление	6,30000	2,119694		
приспособление2	6,43333	2,095699	-1,0000	0,325582

2.4.3 Интерпретация данных, полученных в сравнительного анализа контрольной и экспериментальной групп после воздействия

Следующим этапом данного исследования стал сравнительный анализ по t- критерию Стьюдента данных в контрольной и экспериментальной группах полученных после экспериментального воздействия. Данные, полученные в ходе вторичной психодиагностики отображены в приложении 4. Из таблицы 2.4 видно, что значимое различие обнаружено только по шкале негативной агрессивности (t=-2,74). Т.е. частота проявлений обидчивости, мстительности выше у испытуемых контрольной группы, что указывает на значимое снижение этих показателей у испытуемых экспериментальной группы.

Также отметим, что средние показатели уровня конфликтности ниже в экспериментальной группе, что говорит в пользу положительных изменений в экспериментальной группе. Но также заметим, что позитивные тенденции в

проявлениях конфликтности более заметны при сравнении только экспериментальной группы. Т.е. в масштабах всего центра, в сравнении с контрольной группы выделенные изменения проявляются уже не так явно. Вероятно, для получения более бесспорных результатов, необходимо увеличение количества часов тренинговой работы с медицинским персоналом и доработка качественной составляющей программы тренинга по бесконфликтному общению.

Таблица 2.4

Сравнительный анализ экспериментальной и контрольной группы после экспериментального воздействия

	Среднее экспериментальной группы	Среднее контрольной группы	t-знач.	p
возраст	37,50000	35,03333	0,880587	0,382176
сем.положение	0,70000	0,53333	1,324933	0,190390
дети	1,20000	0,93333	1,044875	0,300416
стаж работы	14,46667	14,20333	1,130002	0,246786
конфликтность	21,50000	22,43333	0,88980	0,951469
позитивная агрессивность	8,80000	8,53333	0,61747	0,539344
негативная агрессивность	8,10000	9,96667	-2,73736	0,303876
соперничество	6,50000	6,23333	0,45961	0,647511
сотрудничество	7,33333	7,10000	0,68358	0,496963
компромисс	7,50000	7,56667	-0,15601	0,876567
избегание	6,60000	6,80000	-0,50217	0,617450
приспособление	5,83333	6,43333	-1,30633	0,196597

Выводы по второй главе

После анализа результатов проведенного исследования мы пришли к следующим выводам:

- по итогам сравнительного анализа независимых выборок экспериментальной и контрольной групп до экспериментального воздействия не найдено значимых различий;

- по итогам сравнительного анализа зависимых выборок в экспериментальной группе выявилось, что уровень конфликтности в экспериментальной группе понизился после экспериментального воздействия (t=2,29). Такая же картина наблюдается и в отношении позитивной (t=2,36) и негативной (t=4,55) агрессивности. Выявились различия в таких стратегиях поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество (t=-3,49) и компромисс (t=3,19);

- по итогам сравнительного анализа зависимых выборок в контрольной группе не выявлено значимых различий между первичными и вторичными данными;

- по итогам сравнительного анализа независимых выборок экспериментальной и контрольной групп после экспериментального воздействия значимое различие обнаружено только по шкале негативной агрессивности (t=-2,74).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ теоретической психологической литературы по проблеме конфликта, в частности в медицинской сфере, еще раз показывает актуальность исследуемой проблемы, которая определяется как тенденциями развития научного знания, так и существующими потребностями социальной практики.

В процессе оказания профессиональной помощи медиков можно выделить триаду отношений «медицинский сотрудник-пациент-общество», где под обществом имеются ввиду различные правовые, нравственно-этические, информационные, социальные, экономические отношения и нормы. Также в этом процессе можно указать многообразие типов и стратегий социального взаимодействия, к которым можно отнести конкуренцию, кооперацию, конфликт. Конфликт как одна из форм реализующих социальное взаимодействие, выступает в качестве интерперсонального способа развития медицинской сферы как социального института.

При этом важнейшим в профилактике и конструктивном разрешении межличностных конфликтов в медицинской сфере является содержательная и психологическая подготовка врачей, и в целом медицинского персонала к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях. В данной работе мы разработали тренинговую программу, направленную на бесконфликтное общение среди медицинского персонала.

В результате проведенного исследования мы выявили, что уровень конфликтности в экспериментальной группе понизился после экспериментального воздействия. Такая же картина наблюдается и в отношении позитивной и негативной агрессивности. Видно, что негативная агрессивность снизилась в более значительной степени, что указывает на осознание деструктивности таких проявлений как обида, месть, подозрительность и вспыльчивость.

Также выявились различия в таких стратегиях поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество и компромисс. Сотрудничество считается наиболее конструктивным способом разрешения конфликтных ситуаций, а учитывая взаимозависимость пациента и врача, а также медицинского персонала между собой, стратегия сотрудничества в большей мере будет способствовать положительному исходу конфликтных ситуаций. Поэтому в тренинговой работе было уделено внимание не только на уровень конфликтности и ее снижение, но и выработке конструктивных паттернов

поведения и стратегий в ситуациях конфликтного взаимодействия, что и обуславливает полученные результаты.

Полученные результаты в контрольной группе говорят в пользу положительных изменений в экспериментальной группе и надежности полученных данных. Т.е. разработанный тренинг на бесконфликтное общение способствует снижению уровня конфликтности, негативной и позитивной агрессивности, а также выработке конструктивных способов выхода из конфликтной ситуации.

Но также заметим, что позитивные тенденции в проявлениях конфликтности более заметны при сравнении только экспериментальной группы. Т.е. в масштабах всего центра, в сравнении с контрольной группы выделенные изменения проявляются уже не так явно. Вероятно, для получения более бесспорных результатов, необходимо увеличение количества часов тренинговой работы с медицинским персоналом и доработка качественной составляющей программы тренинга по бесконфликтному общению.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Thomas K. W, Kilmann R. H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, 1974.- 130 с.
2. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. /Е.В. Александрова. - М.: Сфера. – 1993.- 232 с.
3. Андреева Г.В. Социальная психология: учебник для высших учеб.заведений / Г.В. Андреева - М.: Аспект Пресс. -2005. – 360 с.
4. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе/М: Владос, 2003. - 67 с.
5. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях, Питер 2005. – 113 с.
6. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / Под ред. А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова - М.: ЮНИТИ. - 2009. - 201 с.
7. Бабосов Е.М. Конфликтология[Текст]/: Учеб. пособие Е.М. Бабосов. - Минск: Тетраси-стемс, 2006. - 464 с.
8. Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт.2-е изд.- Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк - Новосибирск: Наука, 1989. - 154 с.
9. Браун Дж., Кристенсен Д. Теория и практика семейной психотерапии. - СПб.: Питер, 2012. - 352 с.
10. Бурлачук Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике. 3-е изд. – Спб.: Питер. – 2007. – 688 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
11. Буртовая, Е.В. Конфликтология [Текст]/: Учебное пособие / Е.В. Буртовая. - М., 2002. – 509 с.
12. Вихалелш П.А. Контрольная группа // Социология: Словарь справочник. Социологическое исследование: методы, методика, математика и статистика / Отв. ред. Г.В. Осипов. - М.: Наука, 1991. - Т.4. - С. 34-36.
13. Гришина Н.В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов [Текст] / Н.В. Гришина.- Л., 2009.- 90 с.
14. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – Питер, 2006. - 230 с.
15. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – 2003. – 240 с.
16. Дональд Т. Кэмпбелл, Г. Андреева. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. — М.: Социально-Психологический Центр, 1996. — 391 с. — ISBN 5-89121-004-5.
17. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СП б: Питер, 2001. – С. 95

18. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Издательство «Питер», 2000. 368 с.: ил. (Серия «Практикум по психологии»).

19. Заславская Т.И. Социоструктурный аспект трансформации российского общества // Социологические исследования. 2001. - №8. - С. 3-11.

20. Карасева JТ.А. Пациенты и медицинские работники в своих законодательных правах: Обзор результатов социологического опроса // Экономика здравоохранения. 2004. - №5-6. - С.56-58.

21. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию [Текст]: Учеб. Пособие / Г.И. Козырев. – М.: ВЛАДОС, 2001. – С. 6.

22. Леонов, Н. И. Конфликтология: учебно-методическое пособие / Н.И. Леонов. – М.: Воронеж: МОДЭК, 2002.

23. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учебное пособие / Н.И. Леонов. — СПб.: Питер, 2005. — 240 с.

24. Майерс Д. Социальная психология / Перев. с англ. СПб.: Издательство «Питер», 2000. 688 с.: ил. (Серия «Мастера психологии»)

25. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» / Диагностика эмоционально-нравственного развития. Ред. и сост. И.Б.Дерманова. - СПб., 2002. С.142-146.

26. Модестов А.А., Ямщиков А.С., Шевченко В.В. Методологические и методические подходы к определению эффективности в здравоохранении (на примере г. Красноярска) // Экономика здравоохранения. 2004. - №5 - 6. - С.19 - 30.

27. Передня М. И. Социально-психологические особенности межличностных конфликтов и их учет в управленческой деятельности // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – Т. 12. – С. 97–100. – URL: http://e-koncept.ru/2017/770230.htm.

28. Петрова А.С. Образ врача. Опрос населения в 100 населенных пунктах 44 областей, краев и республик России. 2004 г. Опубликовано на сайте www.fom.ru.(http://bd.fom.ru/report/cat/humdrum/health/doctor/d022907)

29. Попов Ю.В. Этика и профессиональный долг врача: конфликт и взаимодействие // Обозрение психиатрии и мед. психологии им. В.М. Бехтерева, 1994. -№4.- с.114-119

30. Попова Е.Г. Конфликты в лечебно-профилактических учреждениях: причины, условия, социальные последствия. Дисс....к-та мед. наук. Волгоград, 2005. – 133 с.

31. Реан А.А. профилактика агрессии и асоциальности несовершеннолетних // национальный психологический журнал. – 2018. – №2(30). – с. 3–12

32. Руженков В.А., Полих Б.М., Боева А.В., Короткое Ю.А. Под ред. В.А. Руженкова. Организация работы участкового врача-психиатра: Практическое руководство. Белгород: Изд-во БелГУ, 2003. 100 с.

33. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика [Текст]/ Э.А. Уткин. - М.: Асс авторов и изд. Тандем, 2005. - 272 с

34. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М. 2002. С.213-216.

35. Харчук А. Д. Методологические подходы к изучению конфликта в психологической науке / А.Д. Харчук // «Карминские чтения»: Сборник докладов научно-практической конференции — СПб.: Изд-во ПГУПС, 2011. - 546С.-С. 112-114.

36. Хасан, Б.И.Психология конфликта и переговоры : учебное пособие / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – Москва : Академия, 2004. – 192 с. – (Высшее профессиональное образование) . – ISBN 5-7695-1346-2.

37. Щербаков И.Д. Конфликты в организации, причины их возникновения и способы разрешения // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. N 3 [Электронный ресурс]. URL: http://ekonomika.snauka.ru/2014/03/4610

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1

Опросник способов поведения конфликтной ситуации К. Томаса

Инструкция

"В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации."

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

Ключ

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б

12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	

30		Б			А

Интерпретация результатов

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- **Соперничество:** наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- **Приспособление:** означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- **Компромисс:** компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- **Уклонение (избегание):** для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- **Сотрудничество:** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

1.
- А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.
- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.
- А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.
- А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б. Я стараюсь добиться своего.

7.
- А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

9.

- А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

- А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

- А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

- А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

- А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

- А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

- А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

21.

- А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

- А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

- А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
- Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

- А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

- А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
- Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

- А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
- Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

29.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

30.

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Приложение №2

Методика личностная агрессивность и конфликтность

Инструкция

Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса в соответствующем квадратике поставьте знак «+» («Да»), при несогласии - знак «-» («Нет»).

Обработка результатов

Ключ

Вспыльчивость

- Ответы «Да» по позициям: 1, 9, 17, 65;
- Ответы «Нет» по позициям: 25, 33, 41, 49, 57, 73.

Напористость, наступательность

- Ответы «Да» по позициям: 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74;
- Ответы «Нет» по позициям: 26, 34.

Обидчивость

- Ответы «Да» по позициям: 3, 11, 19, 27, 35, 59;
- Ответы «Нет» по позициям: 43, 51, 67, 75.

Неуступчивость

- Ответы «Да» по позициям: 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76;
- Ответы «Нет» по позициям: 44, 52, 68.

Бескомпромиссность

- Ответы «Да» по позициям: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53;
- Ответы «Нет» по позициям: 61, 69, 77

Мстительность

- Ответы «Да» по позициям: 6, 22, 38, 62, 70;
- Ответы «Нет» по позициям: 14, 30, 46, 54, 78.

Нетерпимость к мнению других

- Ответы «Да» по позициям: 7, 23, 39, 55, 63;
- Ответы «Нет» по позициям: 15, 31, 47, 71, 79.

Подозрительность

- Ответы «Да» по позициям: 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72;
- Ответы «Нет» по позициям: 16, 40, 80.

За каждый ответ «Да» или «Нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

Интерпретация результатов

Сумма баллов по шкалам «наступательность (напористость)» и «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других» и «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что нападение - лучшая защита, правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то корчит из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: «Ум - хорошо, а два - лучше» - справедливо.
32. Утверждение: «Не обманешь - не проживешь» тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.

43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром, и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им рта не даю раскрыть.
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной - моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс - значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Приложение №3

Программа тренинга «Бесконкфликтное общение»

Целью тренинга является формирование и развитие навыков бесконфликтного общения и взаимодействия, а также конструктивного разрешения возникающих конфликтных ситуаций среди сотрудников медико-генетического центра.

Задачи тренинга: 1) создание благоприятной микросреды для продуктивной работы в группе, самораскрытия и саморазвития участников;

2) расширение знаний участников о видах, причинах, триггерах конфликта, а также путей выхода из него;

3) формирование навыков рефлексии эмоционального состояния, правильной оценки ситуации и возможных вариантов развития событий;

4) обучение методам успешного, конструктивного разрешения, а также предотвращения конфликтных ситуаций;

5) коррекция негативных поведенческих стереотипов, приводящих к конфликтам и формирование навыков бесконфликтного взаимодействия, умения высказывать свою точку зрения и выслушивать другую.

Занятие 1. 2 часа.

Представление и т.п (3 минуты)

Здравствуйте! Меня зовут Рита, я студентка 4 –го курса БашГУ. Сегодня мы с вами проведем тренинг по теме «Бесконфликтное общение».

Актуальность данного тренинга связана с тем, что многие пациенты недовольны организацией работы регистратуры (13,08%) и грубостью ее сотрудников (7,08%). Пациентов не устраивает грубое поведение персонала поликлиник: 6,08% негативно отзываются о поведении медицинских сестер, 5,61% – о поведении врачей. Каждый десятый пациент (9,81%) недоволен графиком работы диагностических кабинетов.

Чтобы наше общение было эффективным, предлагаю правила тренинговой группы:

1. (закон микрофона) – то есть одновременно говорит только один человек. Не перебиваем, внимательно друг друга слушаем.
2. Не перебивать говорящего
3. Уважать мнение друг друга
4. Я – высказывание. Свою точку зрения излагаем от первого лица: «я считаю, я думаю, я чувствую…». Говорим за себя, не следует говорить за всю группу. Не «мы думаем…», а «я думаю», иначе получается, что ответственность перекладывается на кого-то. Говорим о себе от первого лица
5. Безоценочность суждений
6. Активность
7. Конфиденциальность

Упражнение № 1: «Моё имя» (5 минут)

Цель: приветствие участников тренинга, подчёркивание своей индивидуальности.

Каждый из участников называет своё имя и личностное качество, которое есть у вас на первую букву вашего имени. Например: Рита- рациональная; Марина – милая, мирная.

-Трудно, ли вам было подобрать для себя качественные характеристики?

- Какое качество в вас является ведущим? (выслушиваются ответы участников)

Введение (5 минут)

Умение грамотно вести в конфликтных ситуациях – это уникальная способность, которая делает человека успешной и интересной личностью и позволяет добиваться в жизни своих целей.

- Когда мы говорим слово «Конфликт» у нас возникает определённый ряд ассоциаций, чувств.

- Скажите, с чем у вас ассоциируется слово конфликт, какой образ подсказывает воображение? (размышления участников). Необходимо выслушать каждого участника.

- В общих чертах конфликт это — столкновение или борьба, враждебное отношение. Конфликтные ситуации изучает конфликтология.

- конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

- В психологии конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами.

- Существуют различные причины конфликтов, например различные явления, факты, ситуации и т.д., также причины могут быть социально-политическими, экономическими, индивидуально-психологическими и т.д.

- Сейчас мы с вами попытаемся определить какие мы, когда конфликтуем с другими людьми. Для этого проведём психологическую диагностику.

Психологическая диагностика (10 минут).

Для диагностики: Вспомните какую-либо конфликтную ситуацию с вашим участием, которая произошла на работе. А теперь нарисуйте животное, которое олицетворяет ваше поведение в конфликтной ситуации и опишите его 2-3 прилагательными.

Теоретическая часть (к упражнению 2):

Умение слушать собеседника является одним из основных факторов профилактики возникновения конфликта. Также, чтобы выйти из конфликтной ситуации главное умело соблюдать следующие принципы:

1. Перестать употреблять слова или совершать действия, провоцирующие отрицательную ответную реакцию оппонента.
2. Не реагировать на подобное поведение со стороны собеседника.
3. Демонстрировать расположение по отношению к другому человеку. Делать это можно при помощи жестов, мимики, слов. Улыбка, поглаживание по плечу, пожатие рук, употребление вежливых фраз — все это способствует сглаживанию споров.

Упражнение 2 «Интервью» (20 минут)

Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача – подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

Упражнение 3 Ролевая игра «Преувеличение или полное изменение поведения» (30 минут)

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения.

Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

Упражнение 4 «Аплодисменты по кругу, прощание» (10 минут)

Инструкция:

Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Занятие 2. 2 часа

Упражнение 1 «Приветствие» (10 минут)

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: "Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно" или "Привет, ты как всегда энергичен и весел". Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве (см. упражнение "Представление") Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

По его окончании ведущий разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

Упражнение 2 «Печатная машинка» (5 минут)

Участникам предлагается слово или фраза. Буквы, составляющие текст, распределяются между членами группы. Затем фраза должна быть сказана как можно быстрее, причем каждый называет свою букву, а в промежутках между словами все хлопают в ладоши.

Упражнение 3 «Хвастовство» (10 минут)

Участники садятся в большой круг и получают задание (время для подготовки 2-3 минуты). "Каждый должен похвастаться перед группой каким-либо своим качеством, умением, способностью, рассказать о своих сильных сторонах – о том, что он любит и ценит в себе".

На выступление отводится – 1 минута.

По окончании всех выступлений группа обсуждает ощущения, возникшие в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 5. «Что ты сказал?»

Продолжительность около 20 минут.

Формирует желание и умение слушать и слышать своего собеседника.

Участники делятся по 2 человека. Каждый должен похвастаться перед группой каким-либо своим качеством, умением, способностью, рассказать о своих сильных сторонах – о том, что он любит и ценит в себе в течение одной минуты. Другой слушает и старается запомнить как можно больше, так же следит, чтобы говорящий не уходил в негативную сторону. Далее меняются ролями

Вопросы: - сложно ли было говорить о себе только хорошее?

Теоретическая часть (к упражнению 3):

Конфликтогены — слова, действия, поступки, приводящие к конфликту. Они возникают при наличии каких-либо психологических проблем у участников, либо используются целенаправленно для достижения поставленных целей.

Большинство конфликтогенов проявляется по следующим причинам:

1. жажда превосходства. Стремление доказать свою значимость;
2. агрессивность. Изначально агрессивное поведение по отношению к другим людям, вызванное негативным эмоциональным состоянием;

эгоизм.

3. Стремление достичь своих целей любой ценой.

Давайте рассмотрим некоторые возможные конфликтные ситуации, которые встречаются в повседневной жизни.

Упражнение 6. «Ты что, вообще обалдел?» (20 минут)

Дает возможность испробовать различные формы устных высказываний.

Люди сидят в кругу. Ведущий дает одному из них карточку с каким-нибудь высказыванием (например: «Ты что, вообще обалдел?») и предлагает ему передать тот же смысл другими словами, обращаясь к своему соседу слева. Сосед должен, в свою очередь, проделать то же самое со своим соседом слева и т.д. Затем кто-то другой получает другую карточку, с другим высказыванием.

Примеры высказываний: «Я не хочу тебя вообще больше видеть!»; «Что вас от меня надо?»; «Не суйся не в свое дело! Это тебя не касается!»; «Слушайте, вы мне надоели!»; «Я не хочу с вами разговаривать!»; «Если я говорю – значит, знаю!»; «Ну хватит! Не мешай!»; «Отстань от меня!».

Можно придумывать высказывания самим.

После следует обсудить, что было не очень приятно слышать; какие чувства испытывали сотрудники, услышав какую-либо фразу; можно ли данные фразы перефразировать в более корректные.

Сравните свои ощущения когда высказывание с ярко выраженной агрессией и когда тоже самое выражение, но в более позитивной формулировке?

Упражнение 7. «Билет на Гавайи»

Цель: Интересное упражнение, в котором отрабатывается умение убеждать, находить аргументы в пользу своей позиции и при этом упражнение хорошо оживляет участников и настраивает их на активную работу.

Время: 15–20 минут

Размер группы: Любой

1. Вся группа делится на команды по 3–4 человека, которым дается следующая инструкция. «Вашей команде каким-то образом достался билет на Гавайи. Билет только на одного человека, и его нельзя продать, обменять, полететь всем вместе и т. д. Решите, пожалуйста, кто из вас полетит, и почему».
2. Группы совещаются в течение 5 минут, после чего рассказывают всем о своем решении.

Итоги упражнения:

- Получилось ли у вас решить кто же достоин поездки больше без конфликта?
- Были ли те, кто не согласился с общим мнением, но промолчал и не стал высказывать свое недовольство?
- Какие приемы и методы убеждения были использованы?
- Что сработало?
- Что было не эффективно?

- Что ещё можно было сделать?

Упражнение 8. «Подарок»

Участники встают в круг

Инструкция: «Сейчас мы будем делать подарки друг другу». Начиная с ведущего, каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (мороженое, ежика, гирю, цветок и т.п.).

Подведение итогов, прощание.

Занятие 3. 2 часа

Упражнение 1 «Приветствие»

Упражнение 2 «Меняющаяся комната»

Инструкция: Давайте сейчас будем медленно ходить по комнате… А теперь представьте, что комната наполнена жвачкой и вы продираетесь сквозь нее… А теперь комната стала оранжевой – оранжевые стены. Пол и потолок, вы чувствуете себя наполненными энергией, веселыми и легкими как пузырьки в «Фанте»… А теперь пошел дождь, все вокруг стало голубым и серым. Вы идете печально, грустно, усталые…

Упражнение 3 «Называем чувства»

Инструкция: Давайте посмотрим, кто может назвать больше слов, обозначающих разные чувства. По очереди называйте слова и записывайте их на лист ватмана

Информация для ведущего: целью является обогащение словаря эмоций у участников. Можно проводить это упражнение как соревнование между двумя командами или же как общегрупповой «мозговой штурм». Результат работы группы – лист ватмана с написанными на нем словами можно использовать на протяжении всего занятия. По ходу работы в этот список можно вносить новые слова – это словарь, отражающий эмоциональный опыт группы.

Обсуждение: какое из названных чувств тебе нравится больше других? Какое, по-твоему, самое неприятное чувство? Какое из названных чувств знакомо тебе лучше (хуже) всего?

Упражнение 4 «Шурум-бурум»

Водящему предлагается загадать чувство, а затем только с помощью интонации, отвернувшись от круга и, произнося только слова «шурум-бурум», показать задуманное им чувство.

Упражнение 5 "Работа с ассоциативным рядом "конфликт"

Порядок работы: Участники рассаживаются в круг и получают инструкцию ведущего: "В фокусе нашего внимания – конфликт. Когда мы говорим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он выглядит в поведении людей.

Сейчас мы исследуем, как конфликт отражается на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово "конфликт". Какой образ подсказывает ваше воображение?"

После первого ряда произвольный ассоциаций можно произнести следующее:

• если конфликт – это мебель, то какая?

• если конфликт – это посуда, то какая?

• если конфликт – это одежда, то какая? И т.д. Рефлексия. В ходе обсуждения ведущий задает вопрос: "Для чего мы делали это упражнение?". Важно заметить, что ассоциации были выражением определенного эмоционального состояния, вызванного словом "конфликт". Для того чтобы управлять своим эмоциональным состоянием в ситуации конкретного конфликта, надо хотя бы определять характер этих эмоций, их глубину и степень влияния на поведение.

Упражнение 6 «Эмоциональная тропинка»

Подберите символические рисунки, с помощью которых можно отразить свое эмоциональное состояние в различные моменты развития конфликта. Нарисуйте в тетради самоанализа свою "тропинку" и свои символы для каждого из значимых этапов пути в конфликте. Можно дополнить их краткими фразами.

Пункт А – "все хорошо!"

Пункт В – "все снова хорошо!"

Упражнение 7. «Блудный заяц».

Встряхнуться, построение по какому-либо признаку.

Упражнение 8. «Аплодисменты по кругу»

Занятие 4. 2 часа

Упражнение 1. Приветствие

Упражнение № 2 «Если бы..., я стал бы...» (10-15 минут)

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру : "Если бы меня обсчитали в магазине...". Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: "... я стал бы требовать жалобную книгу".

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

Вопросы: какие стратегии по-вашему здесь использовались? Какие из них являются продуктивными?

НАПРИМЕР:

1. Если бы в очереди вперед меня прошел человек…
2. Если бы мне нагрубил врач (администратор, консьерж…)
3. Если бы меня незаслуженно отругали (в школе из-за поведения ребенка, на работе и др…)
4. Если бы во время стрижки парикмахер разговаривал по телефону
5. Если бы ко мне на встречу сильно опоздали
6. Если бы меня вызвали на работу в выходной день
7. Если бы меня не вовремя принял в (врач, гос. служащий, нотариус)
8. Если бы мне не выплатили премию
9. Если бы медсестра неправильно сделала мне укол
10. Если бы в общественном транспорте мне наступили на ногу

Упражнение 3. «Куда девать свою ярость?»

Продолжительность 30 минут.

Формирует представление о том, что есть более мягкие, но не менее действенные способы проявления ярости, недовольства.

Ход занятия. Ведущий задает вопрос: «Что вы делаете, когда злитесь?» Ответы записываются на листочках или доске. Весь список действий просматривается несколько раз и все вместе думают при каких типах поведения кому-нибудь причиняется боль либо что-нибудь ломается или портится. Соответствующие действия вычеркиваются из списка (например, подзатыльники, швыряние разных предметов) или «корректируются» (например, просто кричать, а не прямо в ухо; бросать только мягкие предметы). Так составляется список допустимых действий при чувстве злости.

Упражнение 4. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов»

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий – играет миротворца, арбитра.

Конфликтные ситуации проигрываются.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

• Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

• Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

• Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Управжнение 5. «Волшебная рука»

Каждый участник группы на листе бумаги сверху пишет свое имя, затем обводит свою руку карандашом. На каждом пальце предлагается написать какое-либо свое качество, можно раскрасить пальцы в разные цвета. Затем «ладошки» пускаются по кругу и другие участники между пальцев могут написать другие качества, которые присущи тому, чья ладошка.

Упражнение 6. Аплодисменты по кругу

Занятие 5. 2 часа

Упражнение 1. Приветствие

Упражнение 2. Да

Группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, "Странно, но я заметила за собой, что когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа – "да".

Упражнение 3 «Контраргументы»

Каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах – о том, что он не принимает в себе. Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить.

Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т. е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

Упражнение 4 «Передача движения по кругу»

Все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом, предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет и каждый из участников называет, в свою очередь, что передавал именно он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

Упражнение 5. Ролевая игра

Каждый из участников по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д.

Участникам представляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

Упражнение 6. Составление рекомендаций по разрешению конфликта

Упражнени 7. Аплодисменты по кругу

Занятие 6. 2 часа

Упражнение 1. Приветствие

Упражнение 2 «Автобиография»

Основная цель этого задания – ощутить, каким образом наше прошлое повлияло на наше настоящее, и как это влияние продолжает сказываться до сих пор, чтобы освободиться от него и от тех стереотипов поведения, которые уже не соответствуют нашим сегодняшним интересам. Нас здесь будет интересовать не столько перечень внешних событий как таковых, сколько внутренняя история нашей жизни, исследований тех условий, событий и людей, которые повлияли на нее, и то, как происходило взаимодействие с ними. Для того чтобы люди, которые, возможно, будут читать вашу биографию, понимали о чем идет речь, следует вкратце остановиться на каких-то существенных внешних событиях вашей жизни, таких как время и место рождения, национальность, социально-экономическое положение вашей семьи, количество братьев и сестер и каким по счету родились вы, общие социальные условия, в которых вы жили, и какие природные условия вас окружали. Постарайтесь указать влияние всех этих факторов на ваше развитие, и, вообще, если вы ссылаетесь на какие-то внешние обстоятельства своей жизни, объясните, какое, по вашему мнению, влияние они на вас оказали.

Стиль. Излагать свою биографию можно по-разному. Некоторые делают это в хронологическом порядке, рассказывая о своей жизни год за годом; другие предпочитают начинать с того места в своей жизни, которое по каким-то причинам привлекает их больше всего. Каждый из этих подходов может применяться достаточно успешно. Иногда хорошо их сочетать, набросав вначале общий план основных событий в хронологическом порядке, а потом, останавливаясь подробно на том, что в данный момент больше всего привлекает, а затем, вновь возвращаясь к плану, чтобы проверить, не выпали ли из рассказа какие-то существенные моменты. Пишите так, чтобы вам было легко, даже если при этом ваше изложение будет грешить против грамматических и стилистических правил. Самое важное – начать писать любым способом. Попробуйте излагать мысли в виде потока сознания, и не страшно, если важные вопросы и проблемы проявятся не сразу, но лучше, чем заранее ограничивать изложение жесткими рамками плана.

Описывая свою жизнь, будьте как можно более откровенны и беспристрастны, не пытайтесь подвергать цензуре те места, которые могут, по вашему мнению, представить вас в невыгодном свете. Наоборот, вы почувствуете, что обращая внимание на те моменты своей жизни, которых вы стесняетесь, вы узнаете немало полезного для себя. Постарайтесь указать, в чем заключаются ваши «больные места». Стремясь достичь наиболее объективной и честной позиции во взгляде на свою жизнь, вы сможете лучше ее осознать и в дальнейшем предпринимать более конструктивные шаги.

Если вы обнаружите, что ваша биография оказалась слишком длинной и бессвязной, хорошо вдобавок к ней написать более короткий и четко организованный вариант, который поможет вам лучше увидеть собственные стереотипы. Длинный вариант послужит тому, чтобы вы почувствовали себя свободнее и отобрали материал; он важен для вашего внутреннего использования. Короткий вариант поможет рассказать о себе другим и организует ваши собственные мысли.

Ваше развитие в целом. Каким человеком вы были в разные периоды своей жизни? Как вы изменились с тех пор? Воспринимали ли вас окружающие так же, как вы воспринимали себя? Какие маски вы носили? Как искажали свою истинную натуру, чтобы быть принятым окружающими; чтобы защититься от них? Проиллюстрируйте все это своими рисунками.

Опишите любые кризисы развития или поворотные моменты вашей жизни, во время которых происходили изменения в вашем отношении к жизни или уровне осознания. Такие события часто переживаются как «испытание» или «инициация» и могут проходить как кризис или проверка на прочность.

Какие стереотипы вы замечаете в своей жизни? Существуют ли какие-нибудь определенные конфликты, которые повторялись в различных ситуациях? Вынесли ли вы из своего жизненного опыта какие-то уроки?

Конкретные вопросы. Опишите ваши самые ранние воспоминания, и неважно, действительно вы это помните или это плод воображения. Опишите свои повторяющиеся детские сны. Укажите любые травмировавшие вас события, например, болезни, несчастные случаи, смерти, расставания, насилие, сексуальные оскорбления и т.д. Как это повлияло на вас?

Характер жизни в целом и ее значение. Рассказывая о своей жизни, подумайте, какой, как вам кажется, она отражает архетип? Придумайте миф или сказку о своей жизни.

Запишите ее и проиллюстрируйте рисунками, на которых основные действующие лица будут представлены в виде каких-то архетипов.

Если бы вам пришлось ее озаглавить, какие бы названия (название) и подзаголовки вы использовали? Принимаете ли вы свой жизненный опыт или относитесь к нему отрицательно?

В чем, как вы полагаете, состоит более глубокое значение и предназначение вашей жизни?

УПРАЖНЕНИЕ 3. «Оценка».
Цель: позитивное завершение тренинга

Длительность: 15-20 минут.

Инструкция: Сядьте в круг, затем предложите одному из участников сказать, что он ценит в другом участнике группы. Затем этот участник оценивает другого участника. Проводите данное упражнение до тех пор, пока каждый не выскажется и не получит хотя бы одну оценку. Попробуйте использовать маленький предмет, который вы будете давать участнику, получившему оценку — пуговицу, флажок, листок бумаги с надписью «спасибо» и т.д. Так участники группы будут знать, кто еще не получил оценку, и никто не останется без нее.

РЕФЛЕКСИЯ ТРЕНИНГА.

- Как я себя чувствую в данный момент?

- Что нового я узнал о членах группы?

- Что еще я хотел бы узнать?

- Что было полезным для нас?

- Удовлетворен ли я проделанной работой?

Псих.диагностика 2

Для сравнения давайте попробуем еще раз провести психологическую диагностику конфликтности. Нарисуйте животное, которое олицетворяет ваше дальнейшее поведение в конфликтных ситуациях и опишите его 2-3 прилагательными.

Отличается ли животное от первого? Изменились ли какие-либо его качества?

Упражнение 4 «Аплодисменты по кругу, прощание»

Инструкция:

Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Вручение памяток с рекомендациями

Приложение №4

Данные контрольной и экспериментальной группы, полученные в ходе исследования

Таблица 2.5

Данные экспериментальной группы

возраст	сем.поло	дети	стаж рабо	конфликт	позитивн	негативна	соперничс	сотрудни	компром	избегание	приспосо	конфликт	позитивна	негативна	соперничс	сотрудни	компром	избегание	приспосо
55	1	2	37	15	6	5	4	5	6	5	7	15	6	5	4	5	6	5	7
24	0	0	3	16	7	5	7	5	7	5	7	16	7	5	7	5	7	5	7
35	1	1	14	29	13	13	8	7	10	9	3	27	10	9	7	7	8	8	3
32	1	2	10	25	8	9	5	6	10	7	8	24	8	7	5	7	9	7	8
31	1	0	11	28	8	12	9	9	8	3	4	25	8	9	8	9	8	3	4
47	1	2	27	24	11	10	10	8	7	6	6	24	11	10	10	8	7	6	6
21	0	0	1,5	17	7	7	7	6	7	5	8	18	7	7	7	8	7	5	8
41	0	0	19	19	8	7	5	7	11	8	6	19	8	7	5	8	9	8	6
37	1	2	17	17	7	7	2	7	11	7	6	17	7	7	2	7	11	7	6
30	1	2	9	21	12	12	4	5	8	6	7	20	10	9	4	6	7	6	5
37	1	2	14	24	8	7	6	6	9	8	8	23	8	7	6	7	7	8	7
43	0	0	23	30	9	12	7	9	11	7	8	27	10	9	7	9	11	7	8
51	1	2	30	23	11	10	4	7	8	6	7	23	11	10	4	7	8	6	7
47	1	2	24	25	12	10	9	8	8	6	5	25	10	9	8	8	8	6	5
21	0	0	1	15	7	6	7	5	8	5	8	18	7	6	7	6	8	5	6
25	0	0	3	29	10	12	7	9	10	9	7	25	9	9	7	9	7	8	7
55	1	2	35	22	10	9	10	6	5	8	3	22	9	8	8	8	5	8	3
34	1	2	13	19	7	8	7	8	7	6	5	19	7	7	7	8	7	6	5
30	1	3	7	18	7	8	6	8	8	5	5	18	7	8	6	8	8	5	5
24	0	0	3	20	9	9	7	6	6	7	8	20	9	7	7	6	6	7	6
21	0	0	0,5	17	7	6	8	9	5	6	8	18	7	6	8	9	5	6	7
53	0	0	30	34	9	14	9	5	10	11	6	29	10	10	9	5	8	9	6
46	1	2	27	18	8	10	6	8	7	7	6	19	8	9	6	8	7	7	6
45	1	2	21	23	10	8	7	7	7	8	7	20	8	6	7	9	7	8	7
28	1	1	7	20	13	12	4	5	8	6	7	20	13	12	4	5	8	6	7
43	1	2	21	17	7	8	2	7	10	7	4	17	7	8	2	8	7	7	4
35	1	1	15	19	12	10	8	8	6	6	5	19	11	8	8	8	6	6	5
52	1	1	33	33	10	13	11	7	9	10	5	30	10	11	11	7	9	10	5
52	1	2	30	21	11	9	9	8	7	5	5	21	11	9	9	8	7	5	5
30	1	1	8	37	13	15	5	6	8	11	3	27	10	9	5	7	7	8	4

Таблица 2.6

Данные контрольной группы

возраст	сем.поло	дети	стаж рабо	конфликт	позитивна	негативна	сопернич	сотрудни	компроми	избегани	приспосо	конфликт	позитивна	негативна	сопернич	сотрудни	компроми	избегани	приспосо
22	0	0	1,5	16	6	6	8	7	5	6	8	16	6	6	8	7	5	6	8
22	0	0	1,5	19	7	6	6	8	5	7	11	19	7	6	6	8	5	7	11
40	1	2	19	20	12	10	8	8	6	7	5	22	10	11	9	8	6	7	5
20	0	0	0,1	15	7	6	5	8	5	7	10	18	7	6	5	8	5	7	10
32	1	1	9	17	9	8	6	4	8	9	3	17	9	8	6	4	8	9	3
45	1	1	13	27	11	10	2	9	9	8	2	26	10	9	2	9	9	8	2
25	0	0	2	17	8	7	7	7	5	7	4	17	8	7	7	7	5	7	4
39	0	0	17	18	7	8	1	7	11	7	4	18	7	8	1	7	11	7	4
32	1	1	7	20	7	9	2	6	8	9	5	20	7	9	2	6	8	9	5
35	0	0	10	26	9	9	5	6	6	4	9	26	9	9	5	6	6	4	9
31	1	0	11	28	8	12	9	9	8	3	4	27	8	10	7	9	8	3	8
47	1	2	27	24	11	10	10	8	7	6	6	24	11	10	10	8	7	6	6
21	0	0	1,5	17	7	7	7	6	7	5	8	17	7	7	7	6	7	5	8
41	0	0	19	19	8	7	5	7	11	8	6	19	8	7	5	7	11	8	6
37	1	2	17	17	7	7	2	7	11	7	6	17	7	7	2	7	11	7	6
30	1	2	9	21	12	12	4	5	8	6	7	21	12	12	4	5	8	6	7
37	1	2	14	24	8	7	6	6	9	8	8	24	8	7	6	6	9	8	8
43	0	0	23	30	9	12	7	9	11	7	8	28	9	10	7	9	9	7	8
51	1	2	30	23	11	10	4	7	8	6	7	23	11	10	4	7	8	6	7
47	1	2	24	25	12	10	9	8	8	6	5	25	12	10	9	8	8	6	5
21	0	0	1	15	7	6	7	5	8	5	8	15	7	6	7	5	8	5	8
25	0	0	3	29	10	12	7	9	10	9	7	29	10	12	7	9	10	9	7
55	1	2	35	22	10	9	10	6	5	8	3	27	9	10	10	6	5	7	3
34	1	2	13	19	7	8	7	8	7	6	5	19	7	8	7	8	7	6	5
30	1	3	7	18	7	8	6	8	8	5	5	18	7	8	6	8	8	5	5
24	0	0	3	20	9	9	7	6	6	7	8	20	9	9	7	6	6	7	8
21	0	0	0,5	17	7	6	8	9	5	6	8	17	7	6	8	9	5	6	8
53	0	0	30	34	9	14	9	5	10	11	6	30	9	10	9	5	10	11	6
46	1	2	27	18	8	10	6	8	7	7	6	18	8	10	6	8	7	7	6
45	1	2	21	23	10	8	7	7	7	8	7	26	10	9	8	7	7	8	7