

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет педагогики, психологии
и социальных наук

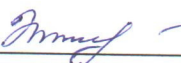
Кафедра «Прикладная
психология»

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Профиль «Психология образования»

Бакалаврская работа
на тему:

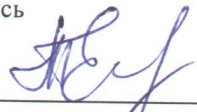
«Психологические характеристики лиц с высоким уровнем
конфликтности»

Студент


подпись

Караваева Татьяна Михайловна

Руководитель


подпись

Тарасова Е.М.

Нормоконтролер


подпись

Тигунова М.С.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 01.07.2022 № 19)

Заведующий кафедрой


подпись

Медведева И.А.

Работа защищена с отметкой хорошо (протокол заседания ГЭК от 14.07.2022 № 16)

Секретарь ГЭК


подпись

Тигунова М.С.

Пенза 2022

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Анализ научной психолого-педагогической литературы по проблеме исследования	
1.1. Понятие конфликта. Типологии конфликтов и стратегий поведения в них.....	7
1.2. Социально-психологические и коммуникативные установки личности как фактор конфликтности.....	20
1.3. Психологические особенности юношеского возраста.....	27
Глава 2. Изучение психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности	
2.1. Описание процедуры и методов исследования.....	40
2.2. Анализ и интерпретация диагностических данных.....	43
Выводы.....	55
Заключение.....	58
Список используемых источников.....	59
Приложение.....	63

Введение

Процесс взаимодействия людей не исключает противоречий, которые могут быть разрешены разными способами. Многие авторы связывают наличие конфликтов в человеческом общении с фактом наличия двух основных форм человеческого взаимодействия - кооперации и конкуренции. Индивидуальные различия в ряду конфликтогенных факторов занимают значительное место. Некоторые индивиды склонны к проявлению агрессивности и враждебности, они всегда ищут возможность оспорить высказывание, точку зрения и действие другой стороны. Они создают вокруг себя конфликтную атмосферу.

Говоря о функциях конфликта, выделяют его позитивную и негативную стороны. Научное понимание конфликта отвергает однозначно негативный взгляд на него как на явление исключительно деструктивное. Более того, специалистами-конфликтологами развиваются представления о потенциально позитивных функциях конфликта, который является сигналом неблагополучия, сигналом о необходимости изменений. Позитивная (конструктивная) функция заключается в возможности разрешения противоречий, в профилактике стагнации отношений, их развитии и оптимизации. Восприятие конфликта не как опасности, а как необходимости перемен, облегчает адаптацию к новым обстоятельствам, и именно это позволяет сохранить отношения. По мнению Д. Майерса, бесконфликтные взаимоотношения людей или групп обречены на угасание. В отсутствие конфликтов затруднено осознание и решение проблем. Участие в конфликте повышает ответственность. Адекватное понимание и принятие конфликта может стимулировать прогрессивное развитие отношений между людьми.

Индивидуальные различия в ряду конфликтогенных факторов занимают значительное место. Некоторые индивиды склонны к проявлению агрессивности и враждебности, они всегда ищут возможность оспорить высказывание, точку зрения и действие другой стороны. Они создают вокруг

себя конфликтную атмосферу. Лица с высокой конфликтностью отождествляют противоречия во взаимодействии исключительно со ссорой. Конфликтные ситуации порождают у них отчуждение, противоборство вплоть до полного разрыва отношений. У них нет направленности на анализ причин конфликта и его последствия. Нередко высокий уровень конфликтности связан с повышенной возбудимостью, когда эмоциональное состояние конфликтующего ему не подвластно. Кроме того, часть людей с высоким уровнем конфликтности отличаются сниженной эмпатией, вплоть до переживания чувства удовлетворения от подавленного состояния оппонента или при снижении его социального статуса. Высоко конфликтные индивиды не дифференцируют сферу возникновения напряжения, и противостояние, возникшее в одной сфере отношений, они переносят на другие. Их поведенческий репертуар в конфликте достаточно однообразный. Для лиц с высоким уровнем конфликтности характерны сниженный самоконтроль и недостаток самокритичности.

В последнее время в психологии активизировались исследования конфликтности представителей разных социально-возрастных групп. Студенты являются активными и относительно самостоятельными субъектами собственной жизнедеятельности, стремящимися самореализоваться в разных жизненных сферах. В этой связи изучение уровня конфликтности расширяет представление о проблемах, характерных для студенческой выборки.

Цель исследования: изучение психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности для использования диагностических данных в консультативной и коррекционной работе педагога-психолога по проблемам общения и личностного развития.

Объект исследования – психологические характеристики лиц юношеского возраста.

Предмет исследования – психологические характеристики лиц с высоким уровнем конфликтности

Гипотеза: для лиц с высоким уровнем конфликтности характерными являются такие социально-психологические установки, как направленность на результат и эгоизм; преобладание негативных коммуникативных установок, высокий уровень социальной фрустрированности и низкий показатель толерантности к неопределенности.

Для реализации цели исследования и проверки выдвинутой гипотезы были определены следующие **задачи**:

- 1) Провести анализ научной психолого-педагогической литературы по вопросам психологии конфликта, стратегий поведения в конфликте, социально-психологических и коммуникативных установок личности как фактора конфликтности; привести описание основных характеристик периода юности и психологических особенностей студенчества;
- 2) Определить диагностический комплекс для изучения психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности.
- 3) Сформировать выборку исследования и провести диагностические процедуры.
- 4) Проанализировать полученные диагностические данные, сформулировать выводы.

В ходе исследования были использованы такие методы, как наблюдение, беседа, диагностический эксперимент с применением следующих **методик**:

- опросник Е.П. Ильина, П.А. Ковалева «Личностная агрессивность и конфликтность»;
- методика «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере» О.Ф. Потемкиной;
- методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко;
- методика диагностики уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана в модификации В.В. Бойко;
- шкала толерантности к неопределённости Д. Мак-Лейна (версия Е.Г. Луковицкой).

В качестве метода математической статистики был использован Т-критерий Стьюдента для независимых выборок.

В исследовании приняли участие лица в возрасте от 19 до 25 лет, студенты вузов г. Пензы очной и заочной форм обучения в количестве 35 человек. На основании результатов диагностики уровня конфликтности общая выборка была разделена на группы испытуемых с высоким уровнем конфликтности и с показателями конфликтности, соответствующих среднему и низкому уровням. Второй диагностический этап был посвящен изучению таких психологических характеристик, как направленность на процесс / результат и альтруизм / эгоизм в системе социально-психологических установок; вид и степень выраженности негативных коммуникативных установок, уровень социальной фрустрированности и показатель толерантности к неопределенности.

Глава 1. Анализ научной психолого-педагогической литературы по проблеме исследования

1.1. Понятие конфликта. Типологии конфликтов и стратегий поведения в них

Любое определение конфликта содержит указание на наличие противоречия. Противоречие, возникающее в процессе взаимодействия людей, имеет форму разногласий, которое может быть разрешено разными способами. Сторонами конфликта могут выступать как отдельные лица, так и разные группы людей. Каждая из сторон имеет свои интересы, ее действия направлены на их защиту, и препятствует другой стороне делать то же самое.

Известный специалист в области социальной психологии, американский психолог Дэвид Майерс описывает конфликт как «воспринимаемую человеком несовместимость действий или целей» [29].

Для анализа конфликта выделяют такие его категориальные основания, как структура, динамика, функции и типология.

Структура конфликта характеризуется проблемной ситуацией (объект конфликта) и инцидентом (открытое столкновение участников конфликта).

В своей динамике конфликт проходит следующие этапы:

- возникновение предконфликтной ситуации;
- осознание участниками взаимодействия этой ситуации как конфликтной;
- инцидент;
- разрешение конфликта;
- постконфликтная ситуация.

Говоря о функциях конфликта, выделяют его позитивную и негативную стороны. Научное понимание конфликта отвергает однозначно негативный взгляд на него как на явление исключительно деструктивное. Более того, специалистами-конфликтологами развиваются представления о

потенциально позитивных функциях конфликта, который является сигналом неблагополучия, сигналом о необходимости изменений. Позитивная (конструктивная) функция заключается в возможности разрешения противоречий, в профилактике стагнации отношений, их развитии и оптимизации [19]. Суть конфликта заключается в переменах, за которыми следует процесс адаптации. Если адаптация проходит успешно, начинается новый этап существования. Восприятие конфликта не как опасности, а как необходимости перемен, облегчает адаптацию к новым обстоятельствам, и именно это позволяет сохранить отношения. По мнению Д. Майерса, бесконфликтные взаимоотношения людей или групп обречены на угасание. В отсутствие конфликтов затруднено осознание и решение проблем. Участие в конфликте повышает ответственность. Адекватное понимание и принятие конфликта может стимулировать прогрессивное развитие отношений между людьми [29].

Многие авторы связывают наличие конфликтов в человеческом общении с фактом наличия двух основных форм человеческого взаимодействия - кооперации и конкуренции.

В многообразии конфликтов выделяют следующие основные типы:

1) Внутриличностный конфликт - противоречие, переживаемое человеком внутри себя как значимая для него проблема. Этот тип конфликта для своего разрешения требует осознанной внутренней работы, Внутриличностный конфликт затрагивает разные сферы - мотивационную, когнитивную, деятельностьную. В этой связи он имеет и разные формы [5].

Курт Левин, объясняя природу конфликтов, выводит их не из внутренних психических процессов, а из анализа тех проблем, которые возникли в жизни человека. Он разделил внутриличностные конфликты на следующие типы:

- выбор между одинаково желательными, но взаимоисключающими альтернативами;

- выбор между возможностями, в одинаковой степени непривлекательными;

- выбор между альтернативами, имеющими свои «плюсы и минусы».

Такое разделение внутриличностных конфликтов признано в психологии классическим.

Мотивационные внутриличностные конфликты, в основе которых лежат противоречащие друг другу или даже несовместимые мотивы, более всего изучены в психологии. Изученность мотивационных конфликтов объяснима психоаналитической традицией, поскольку суть психоанализа как раз и состоит в том, что постоянно переживаемый человеком конфликт является неотъемлемым свойством его природы, а психика, собственно, представляет собой арену постоянной борьбы между инстинктами и разумом.

Когнитивные внутриличностные конфликты менее изучены. В основе когнитивного конфликта лежит противоречие несовместимых представлений – когнитивный диссонанс. Согласно основным постулатам когнитивной психологии, человеку свойственно стремление к согласованности своей системы представлений, убеждений, ценностей. В случае возникновения противоречий, он испытывает дискомфорт.

Противоречия в деятельности в сфере – это ролевые конфликты, которые могут быть межролевыми и внутриролевыми. Межролевой конфликт происходит тогда, когда внутриличностная позиция человека и требуемое ситуацией, обстоятельствами ролевое поведение несовместимы, что представляет для него серьезную психологическую проблему. Внутриролевой конфликт возникает, когда у человека нет возможности или ресурсов для соответствия требованиям роли. В этом случае он сталкивается с проблемой принять роль или отказаться от нее.

2) Другой тип конфликта – межличностный. В его основе лежит противоречие между участниками взаимодействия, воспринимаемое ими как значимая проблема, и разрешаемая за счет активности обеих сторон. Разрешение проблемы может произойти в интересах одной или обеих сторон.

У А.В. Дмитриева мы встречаем следующие определения межличностного конфликта: это «социально-психологическое явление, детерминированное внутриличностными проблемами»; проявление несовершенства энерго-эмоционально-информативного содержания социального пространства (активного уровня жизнедеятельности материи), высвечиваемым обстоятельствами возникновения (физическими, психофизиологическими, социальными); «противоборство субъективных и объективных тенденций, проявляющееся в конфронтации по какому-либо поводу; взаимонавязывание и взаимосопротивление в ситуации негативной формы отношений взаимодействия между субъектами, детерминированные их психологическими позициями, социально-психологическими процессами (фасилитация и ингибция), психофизиологическими состояниями, поведенческими и речевыми проявлениями; разноуровневое взаимодействие, отягощенное отрицательным эмоциональным фоном и стрессовыми реакциями» [16, с. 21-23].

Известно также определение межличностного конфликта как «столкновение личностей ввиду несовместимости потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и в результате общения этих личностей» [5].

Межличностные конфликты подразделяются на ценностные конфликты, конфликты интересов и конфликты на основе нарушений правил взаимодействия сторон [14].

Ценностные конфликты основаны на разногласиях сторон из-за противоречащих или несовместимых значимых для них представлений. Различия в ценностях не всегда ведут к конфликтам. Люди могут успешно и эффективно взаимодействовать, имея разные взгляды и убеждения. Конфликт возникает, когда эти различия препятствуют процессу или достижению результата. В возникшем конфликте именно значимые ценности регулируют действия людей, создают модели их поведения и выбор способов

выхода из конфликтной ситуации. Соперничество, конфронтация, противостояние усугубляют конфликтную ситуацию и затягивают ее исход.

В конфликтах интересов затронуты потребности ее участников. Мотивы, цели, планы сторон могут оказаться несовместимыми или противоречащими друг другу. В этом виде конфликта выделяются ресурсные конфликты, когда его стороны претендуют на один и тот же ресурс, который может быть связан с финансами, статусной позицией, материальным объектом.

Конфликты, возникающие из-за нарушений правил взаимодействия сторон, могут иметь подразумеваемый характер, или быть следствием нарушений договоренностей. Нарушение правил и договоренностей является эпицентром конфликта между сторонами взаимодействия [14].

Если тип конфликта определяется содержанием проблемы, то причина его возникновения связана с конкретными обстоятельствами взаимодействия. Причину конфликта следует отличать от его повода. Поводом является конкретное событие, которое переводит взаимодействие на уровень открытого противостояния. Повод обычно образуется там, где нарастает скрытое напряжение. И из скрытой формы конфликт переходит в открытое столкновение. Повод может быть как предлогом для начала открытой конфронтации, так и означать предел терпения одной из сторон.

Для анализа конфликта используются также такая его характеристика, как интенсивность. К факторам, определяющим интенсивность конфликта, относят:

- значимость затронутых интересов;
- эмоциональная вовлеченность сторон в конфликт;
- выработанные стратегии поведения в конфликте;
- опыт прежних отношений между сторонами конфликта [20].

Если конфликт базируется на длительном противостоянии, если у его сторон сформировался неблагоприятный опыт общения и взаимодействия, то образовавшийся конфликт может из возможности решения проблем стать

средством выражения враждебности. Нередко случается так, что сама форма конфликта, как то открытое выражение негативных чувств, эмоциональные выплески отодвигают разрешение самой проблемы. В таких случаях целью конфликтного взаимодействия становится выражение накопившихся негативных эмоций. Такой конфликт называют нереалистическим. Конфликт имеет реалистический характер в том случае, если он направлен на предмет разногласий.

По такой характеристике, как динамика конфликта различают конфликты актуальные и прогрессирующие. Актуальные конфликты реализуются в текущий момент и непосредственно связаны с определенной проблемой. В прогрессирующих конфликтах масштаб и интенсивность противостояния участников нарастают.

Выделяют также привычные конфликты, которые возникают по любому поводу и характеризуются эмоциональной усталостью партнеров. Стороны не прилагают действенных усилий для их разрешения. За привычными конфликтами обычно скрыты глубинные противоречия, вытесненные из сознания.

Мы уже упоминали, что конфликты могут быть открытыми и скрытыми. Открытые конфликты явно проявляются в поведении. Скрытые конфликты представляют особую опасность, так как приводят к нарушению коммуникации, когда сама причина конфликта не является предметом обсуждения и зачастую даже не осознается.

Конфликт между личностью и группой. Определение такого рода конфликта подобно определению межличностного конфликта, однако в данном случае воспринимаются и переживаются как психологическая проблема противоречия не между двумя субъектами, а между субъектом, отдельной личностью, и группой, к которой эта личность причастна.

Вспомним, что конфликт по Д. Майерсу - это «воспринимаемая несовместимость действий или целей. Во многих конфликтах содержится

лишь небольшое ядро подлинно несовместимых целей; главная проблема - искаженное восприятие чужих мотивов и целей» [29].

Если это замечание справедливо для конфликта двух личностей и показывает всю сложность его разрешения, то насколько усугубляется проблема, когда индивиду противостоит не один, а множество индивидов, имеющих не только свои мотивы и цели, но и свое, часто искаженное, восприятие мотивов и целей данного индивида.

Чаще всего причинами внутригруппового конфликта является дефицит или ограниченность ресурсов, на которые претендуют разные его участники; различия в представлениях и ценностях; различия в способах и направленности поведения; различия, связанные с жизненным опытом, уровнем образования и т.д., а также проблемы коммуникации [23].

Очевидно, что индивидуальные различия в ряду конфликтогенных факторов занимают значительное место. Некоторые индивиды склонны к проявлению агрессивности и враждебности, они всегда ищут возможность оспорить высказывание, точку зрения и действие другой стороны. Они создают вокруг себя конфликтную атмосферу. Исследования показывают, что люди с такими чертами характера, как авторитарность, склонность к догмам, безразличие к понятию самоуважения, чаще инициируют конфликт. Имеются исследовательские данные о том, что риск возникновения конфликта усиливается, если различия касаются жизненного опыта, ценностей, уровня образования, возраста и ряда социально-демографических характеристик.

Отметим еще одну сторону конфликта, достаточно подробно описанную в социальной психологии - характеру конфликта в связи с его последствиями.

Конструктивный конфликт ведет к повышению эффективности взаимодействия, деструктивный - к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности деятельности группы.

Конструктивный конфликт имеет следующие признаки:

- проблема разрешается на основе компромисса и учета интересов всех членов группы;

- в результате преодоления конфликтной ситуации укрепляются отношения между сторонами, улучшается взаимопонимание, возрастает способность эффективно разрешать проблемы;

- преодолевается тревога, страхи, напряженность.

В конструктивном конфликте «нет побежденных и победителей», в нем выигрывают обе стороны.

Деструктивный конфликт характеризуется тем, что:

- проблема не находит разрешения, происходит либо подчинение одной из сторон, силовое навязывание варианта решения проблемы, либо решается формально;

- противоречие, лежащее в основе конфликта, сохраняется, потребности одной из сторон остаются неудовлетворенными;

- образуется эмоциональное отчуждение, чувство тревоги, безысходности; когда конфликты накапливаются, такая ситуация может привести к снижению уровня психического здоровья.

В результате деструктивного конфликта могут образоваться следующие дисфункциональные последствия: неудовлетворенность; психологический дискомфорт; меньшая вероятность сотрудничества в будущем; представление о другой стороне, как о «противнике»; приписывание своим целям исключительно положительный характер, а целям другой стороны – исключительно отрицательный; эскалация враждебности между конфликтующими сторонами; нацеленность исключительно на «победу», а не на решение проблемы.

В решении конфликта различают три типа действий:

- односторонние, когда каждая из сторон действует на свой страх и риск;

- взаимно согласованные, которые приводят к компромиссным решениям;

- интегративные, в основе которых могут быть такие позиции, как совпадение мнений сторон, превосходство одной из них, вмешательство третьей стороны.

Исходя из этого, и формируются стратегии поведения в конфликте: деструктивная, конформная и конструктивная.

Известны пять основных стратегий поведения личности в конфликте:

- 1) конкуренция, соперничество, выражающееся в стремлении добиться удовлетворения своих потребностей, интересов за счет снижения такой возможности для другой стороны;
- 2) приспособление, суть которого в отказе от решения проблемы, принесение в жертву собственных интересов ради прекращения конфликта;
- 3) компромисс, который основан на взаимных уступках и осуществляется в ходе поступательного, поэтапного решения конфликта;
- 4) избегание, основной характеристикой которого является нежелание или неспособность решать проблему;
- 5) сотрудничество, которое выражается в направленности на поиск решений, удовлетворяющих обе стороны.

Эта ставшая хрестоматийной классификация стилей реагирования личности на конфликтную ситуацию принадлежит К. Томасу.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас подчеркивал, что конфликт необходимо разрешать или снижать его интенсивность. И, получается, что целью разрешения конфликтов является некоторое идеальное бесконфликтное состояние. Но затем, по признанию автора классификации, произошло существенное изменение в отношении исследования конфликтов. Была признана несостоятельность цели и тщетность усилий по полному исключению конфликтов с поля взаимодействия. Все больше появляется исследований, указывающих на положительные функции конфликтов.

К. Томас пришел к выводу о том, что в конфликтной ситуации активность сторон должна быть перенесена на управление ею. В этой связи

он сконцентрировал внимание на изучении форм поведения в конфликтах и выделении тех из них, которые являются конструктивными.

К. Томас предложил использовать для анализа двухмерную модель регулирования конфликтов. Основными измерениями в этой модели являются кооперация и напористость. Кооперация ориентирована на учет интересов обеих сторон, напористость же характеризуется направленностью на защиту только своих интересов. По этим двум измерениям К. Томас и анализировал уровень конструктивности выделенных им способов поведения в конфликтной ситуации.

Он отметил, что при «избегании» ни одна из сторон не достигает успеха и конфликт пролонгируется. Компромисс не является конструктивным, если пошаговые уступки не касаются сути, основного содержания противоречий. При использовании стратегий конкуренции и приспособления проигрывают обе стороны, или выигрывает только одна. Выигрыш обеих сторон возможен только в ситуации сотрудничества.

М.К. Тутушкина предложила свою классификацию способов поведения в конфликте. В нее вошли такие, как уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы [39].

При использовании стратегии уклонения одна из сторон взаимодействия старается отойти от конфликта, и предпочитает вообще не попадать в ситуации, которые могут привести к возникновению противоречий.

Сглаживание – такая форма поведения, которая делает ставку на убеждение, исходя из того, что не стоит негативно реагировать на разногласия. При сглаживании человек старается избегать открытого конфликта. Но при этом проблема, требующая разрешения, так и остается неразрешенной, а эмоции неудовлетворенной потребности накапливаются. Через какое-то время начинает возрастать вероятность новой конфликтной ситуации.

Принуждение выражается в попытках одной из сторон заставить другую принять «нужную» точку зрения. Принуждение обычно сопровождается агрессией. Оно чаще использует власть и другую силу, подавляя «противника». Этот стиль оправдан в случаях, когда видение ситуации объективно. Негативная сторона принуждения заключается в том, что оно представляет только одну точку зрения. Это создает вероятность того, что не все важные факторы будут учтены. Принуждение может вызвать протест другой стороны, что усугубит конфликтную ситуацию и отодвинет по времени решение проблемы.

Компромисс характеризуется взаимным принятием точки зрения другой стороны. Но это принятие имеет ограничения. Положительная сторона компромисса состоит в том, что он снижает недоброжелательность сторон, предоставляет возможность в определенной мере разрешить конфликт. Но постоянное использование только этой стратегии может затруднить решение проблемы, уводит от ее сущностного содержания. В этом случае конфликт возникает вновь уже в измененной форме, а проблема так и остается нерешенной.

Конструктивное разрешение конфликта возможно при анализе различных точек зрения, принятия их права на существование и выборе адекватного решения при рассмотрении альтернативных возможностей. Основой эффективного влияния на конфликтную ситуацию является понимание причин конфликта и поиск тех действий, которые могут быть приемлемыми для обеих сторон. Это конструктивная стратегия разрешения конфликта, которая способствует созданию атмосферы искренности и доверия [39].

И в заключение приведем мнение Д. Майерса, который считает, что конфликты можно минимизировать, установив правила, регулирующие эгоистическое поведение; сохраняя социальные группы малыми, чтобы люди чувствовали ответственность друг за друга; улучшив коммуникацию, что

уменьшит недоверие; изменив матрицу игры в сторону большей окупаемости сотрудничества и апеллируя к нормам альтруистического поведения [29].

Немаловажны последствия конфликтов. Результатом конфликта могут стать нарушенные отношения, когда друзья становятся врагами, у участников конфликта может пострадать нервно-психическое здоровье, снизится стрессоустойчивость, сформироваться чувство неудовлетворенности, обиды. Конфликт перерастает в невроз, если предмет разногласий и переживание самого конфликтного процесса занимает главное место в системе отношений человека [26].

Разрешение конфликта возможно на любой стадии. Продолжительность стадий конфликта неопределенна, и некоторые из них могут выпасть. Конфликт не всегда следует за инцидентом, и до конфликтных действий дело не всегда доходит. От конфликта можно уйти сразу после его осознания, наметив и реализуя пути решения возникшей или надвигающейся проблемы. Конфликт также может остаться не разрешенным, проблема может оказаться «внутри» конфликтной ситуации,

При анализе вариантов завершения конфликта исследователи прибегают к разным подходам.

Как указывает Н.В. Гришина, «разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации, и, во-вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющих у сторон» [13]. Возможно как полное, так и частичное разрешение конфликта. Оценка степени разрешенности конфликта имеет объективный и субъективный уровни.

Что касается методов урегулирования конфликта, то они делятся на прямые и косвенные. Суть первых состоит в непосредственном воздействии на конфликтующие стороны с использованием административных, властных ресурсов, системы соподчинения и т.п. Косвенных же методов урегулирования конфликтов множество. Выделим принципы, на которых они основаны:

- принцип отреагирования отрицательных эмоций - «выход чувств», которые могут замениться положительными;
- принцип подстройки под оппонента - «эмоциональное возмещение» - признание того, что он ощущает себя «жертвой» конфликта;
- принцип передачи через посредника одному из оппонентов добрых слов о нем, сказанных другим оппонентом;
- принцип «обнаженной агрессии», когда посредник побуждает ссориться оппонентов, давая им выговориться в его присутствии;
- принцип, построенный на принудительном слушании оппонента;
- принцип, построенный на обмене мнениями, позициями;
- принцип, основанный на мысли о том, что в ценностях высокого порядка люди едины.

Только когда стороны начинают «слышать» друг друга, возможно разрешение конфликта.

Выход из конфликта может происходить несколькими путями:

- Путем примирения на выбранной приемлемой для обеих сторон основе.
- Прекращение конфликта путем подавления одной из сторон. В этом случае возможно возобновление конфликта через какое-то время, когда проигравшая сторона войдет в ресурсное состояние.
- Снижение конфликтного напряжения вплоть до полного или почти полного примирения на основе компромиссных уступок.
- Перерастание конфликта в новый, который превышает по значимости первый, или перерастание начального конфликта в перманентную конфликтную ситуацию.
- Постепенное затухание конфликта по ходу времени, когда снижается его актуальность.
- Механическое уничтожение конфликта [26].

В отличие от исхода конфликта для его разрешения, необходима заинтересованность сторон и волевые усилия людей.

1.2. Социально-психологические и коммуникативные установки личности как фактор конфликтности

Для изучения проблемы конфликтности важным является вопрос социально-психологических и коммуникативных установок личности. В социальной психологии исследуется, как усвоенный социальный опыт преломлен личностью, что влияет на конкретные действия, чем регулируется поведение и деятельность человека.

Важен анализ потребностей и мотивов, которые побуждают человека к деятельности и определенному типу поведения. Для понимания внутреннего механизма действий, рассматривается соотношение потребностей и мотивов. Необходимо выяснить, чем определен выбор мотива. В разных ситуациях человек может поступать по-разному, руководствуясь определенным мотивом, который актуализируется в данный момент.

Выбор мотива анализируется с точки зрения социальной установки. В психологии понятие установки изучается с позиции отношений личности к разным социальным объектам. Отношения эти зависят от процесса социализации, выработанных человеком механизмов саморегуляции, поведенческих паттернов, устойчивости и согласованности мотивов. Анализ установок необходим для прогнозирования вариантов поведения человека в конкретных социальных ситуациях.

В психологическом словаре определение установки включает предрасположенность и готовность субъекта к определенному поведению, которая возникает при появлении определенного объекта или предвосхищении его появления. Установка обеспечивает устойчивый и целенаправленный характер протекания деятельности, вызванной этим объектом [40].

Проблема установки наиболее глубоко разработана Д.Н. Узнадзе и его школой. Он предложил категорию установки для преодоления постулата непосредственности, являющегося методологической предпосылкой в

интроспективной психологии сознания и бихевиоризме. По мнению Д.Н. Узнадзе установка - это готовность субъекта воспринимать будущие и актуальные события определенным образом и действовать в соответствии с ними. Установки являются основой выбираемых целей способов активности человека.

На формирование установки влияют два фактора - потребности человека и ситуация, позволяющая или препятствующая их удовлетворению. Установки регулируют огромный спектр осознаваемых и неосознаваемых форм психической деятельности человека [6].

Сформированная установка в привычных для человека ситуациях снимает необходимость постоянно принимать решения и контролировать свою деятельность. Установка также может блокировать активность и затруднять процесс адаптации субъекта к новым ситуациям.

На основе таких характеристик наличной ситуации, как ее условия, а также мотивы и цели субъекта выделяют три уровня установки - смысловую, целевую и операциональную.

Смысловая установка производна от социальных установок и выражает отношение человека к тем объектам, которые имеют для него личностный смысл. Она отражает его мировоззрение, отношение к значимым объектам и содержит компонент готовности к действию.

С помощью смысловых установок человек приобщается к нормам и ценностям социальной среды. В этом состоит инструментальная функция установки. Функция самозащиты заключается в том, что смысловые установки помогают поддержать сформированную идентичность в напряженных ситуациях. Установки способствуют также самоутверждению личности. В этом заключается их ценностно-экспрессивная функция. Смысловые установки имеют также познавательную функцию, выражающуюся в стремлении личности привести в систему знания и ценности.

Формируясь в конкретной деятельности, установки проявляются в разных ситуациях со сходными значимыми объектами. Они определяют поведение человека в широком круге ситуаций. В этом случае смысловые установки становятся обобщенными и становятся чертой характера личности.

Целевые установки определяют устойчивость деятельности в конкретной ситуации и по отношению к конкретному объекту. Если в силу неких обстоятельств действие прервано, то целевая установка проявляется в намерении к завершению прерванного действия [6].

Операциональная установка проявляется в конкретном способе действий при решении задачи, который основан на анализе и при учете условий наличной ситуации, анализе возможных вариантов ее развития. Содержание операциональной установки включает прошлый опыт действий в сходных ситуациях. Этот вид установок обнаруживает себя в стереотипности мышления и поведения, конформности и т.п.

С проблематикой установки тесно связана концепция В.Н. Мясищева отношений человека. Он рассматривал отношения как систему связей человека с действительностью, как предрасположенность к определенным объектам, раскрывающая себя в реальных действиях [32].

А.Н. Леонтьев считал, что социальная установка равна по содержанию личностному смыслу, порождаемому отношением мотива к цели [27].

В структуре установки в большинстве исследований выделяют три компонента - когнитивный, аффективный и конативный (поведенческий).

Когнитивный компонент включает знание объекта социальной установки, аффективный - оценку объекта, отношение к нему, поведенческий компонент проявляется в конкретном поведении по отношению к объекту.

В ряде исследований (Л. Терстоун) выделены четыре функции установок - приспособительная, функция знания, функция выражения и функция защиты.

Приспособительная (адаптивная) функция установки направляет деятельность человека к объектам, которые связаны с его целью. Функция

знания проявляется в выборе способа поведения по отношению к объекту. Функция выражения (саморегуляции) связана с тем, что установка помогает субъекту освободиться от внутреннего напряжения, а также способствует его самовыражению. Защитная функция связана с участием установки в разрешении внутренних конфликтов личности [6].

Именно благодаря многосложной и многосторонней структуре установка выполнять все эти функции.

Установка формируется не извне, а в процессе собственной деятельности человека. К факторам, формирующим социальную установку, относят деятельность, поступок, поведение. А.Г. Асмолов находит в установке механизм стабилизации деятельности. Он отмечает, что установка внутренне включена в саму деятельность и порождается ею [6].

Большая часть установок формируется в детстве и юности. Они воспринимаются людьми от своего социального окружения и формируются в значимых для человека отношениях. Вместе с тем, установки - динамичное и изменчивое явление.

Установки могут быть отрицательными и положительными. Зависит это от того, отрицательно или положительно готов человек отнестись к тому или иному явлению или другому человеку.

Среди установок особое место занимают коммуникативные установки.

Коммуникативная установка - готовность человека реагировать на партнеров по взаимодействию определенным образом. Реакции эти обусловлены имеющимися у него опытом взаимодействия, опытом общения, сформированными оценками, взглядами.

Иными словами, установка – некое клише способа реагирования, заученная реакция на определенные жизненные ситуации, известные человеку социальные явления, реакция на встречающиеся типы людей.

В сознании людей сохраняется множество разных установок.

Коммуникативные установки обладают огромным информационно-энергетическим потенциалом.

Они включают в себя знания о типах партнеров, их оценку, переживание опыта общения, побуждения к коммуникации или, напротив, стремление избегать общения с конкретным типом партнеров.

Коммуникативные установки субъективны по своей природе. Субъективизм увеличивается, если знания человека о людях поверхностные или ложные.

Руководимый своими установками, человек в значительной мере автоматически реагирует на партнеров по общению, что может мешать видеть в них индивидуальность. Это нарушает субъектность отношений, снижает внимание к личности партнера, к его эмоциональному состоянию, мотивам.

Коммуникативная установка формируется под влиянием всего опыта общения, знаний и оценок людей, с которыми человек ранее встречался в разных сферах. Постепенно в сознании или на уровне подсознания укрепляется установка, которая «управляет» восприятием конкретных участников совместной деятельности. Этот феномен носит название социальной перцепции.

Коммуникативные установки могут также быть позитивными или негативными.

Негативная установка проявляется в готовности недоброжелательно относиться к большинству людей. Формируется негативная коммуникативная установка под влиянием пережитого неблагоприятного опыта взаимодействия, а также вследствие усвоения отрицательных оценок извне.

В.В. Бойко выделены признаки негативной коммуникативной установки, отрицательно влияющие на партнеров по общению:

- открытая жестокость в отношениях к людям;
- завуалированная жестокость в отношениях к людям,
- негативизм в суждениях о людях, отрицательная оценка некоторых людей и отдельных их типов;

- брюзжание, проявляющееся в необоснованных обобщениях негативных фактов и их переносе на взаимоотношения с партнерами;
- перенос негативного личного опыта на актуальную ситуацию взаимодействия [10].

Во всех перечисленных случаях высказывания, оценки и действия в адрес партнеров, как правило, эмоционально окрашены. Обобщенные и энергетически заряженные установки мешают установлению контактов и ведению конструктивного диалога. Негативные представления о собирательном объекте своей деятельности привносят во взаимоотношения с партнерами отрицательный эмоционально-энергетический фон.

Позитивная установка к людям проявляется в доброжелательном отношении к большинству окружающих. В основном, она формируется под влиянием положительного личного опыта взаимодействия с другими, вследствие положительных переживаний большинства ситуаций общения.

Наличие позитивной установки к людям - ценнейшее качество для педагога, который работает в постоянном контакте с людьми. Педагог с позитивной коммуникативной установкой продуцирует положительную энергию на учащихся и воспитанников. Он не склонен делать обобщения на основе их отдельных недостатков.

Таким образом, понятие социально-психологической установки включает состояние психологической готовности к определенному типу реагирования на объекты и ситуации, которая формируется на основе пережитого и усвоенного опыта.

Выделяют следующие функции социально-психологических установок:

- Эгозащитная, направленная на поддержку внутренней устойчивости личности. Закономерно, что человек приобретает отрицательную установку к тем лицам или действиям, которые являются для него источником опасности, или нарушают целостность его личности. Получаемые отрицательные оценки вызывают у человека выработку отрицательной установки к тем, кто снижает его самооценку.

- Ценностно-выразительная функция заключается в выработке положительной установки по отношению к представителям схожего личностного типа. Человеку свойственно положительно относиться к людям «своего» типа, и более негативно или настороженно к представителям противоположного типа.

- Функция организации мировоззрения проявляется в формировании системы, представляющей собой совокупность знаний и отношения человека о мире и людях.

Связанные в одну систему, установки не могут изменяться быстро. Среди установок выделяют центральные (фокальные), которые влияют на другие, периферийные. Периферийные установки имеют меньше взаимосвязей, поэтому обладают большей изменчивостью. Они достаточно легко и быстро меняются при снижении значимости, изменения отношения к проблеме. Логика менее действенна, поскольку людям свойственно избегать тех сведений, которые указывают ему на ошибочность их мнения или поведения.

К центральным (фокальным) установкам относятся те, которые связаны с мировоззрением. Главная фокальная установка - установка по отношению к собственному «Я». Вокруг нее строится вся система установок, она находится на пересечении всех связей системы. Изменение центральных установок происходит гораздо реже и тяжелее.

Установлена зависимость между вероятностью изменения установки и объемом информации об объекте. Прирост информации повышает вероятность изменения. Но это происходит до определенного предела, т.к. очень большой объем информации, напротив, может вызвать отторжение, непонимание недоверие.

Также в ряде исследований установлено, что при сбалансированной системе установок речевое воздействие на человека со стороны других людей действует по принципу «ассимиляционного контрастного действия». Если установки твердые и сбалансированные, то общение человека с людьми,

которые имеют иное мнение, противоположные установки, приводит к еще большему отличию мнений. В этом случае проявляется контрастный эффект. Если же мнения человека близки к мнению другого человека, то общение приводит к сближению позиций. Происходит эффект ассимиляции.

Выделим факторы формирования требуемой социальной установки:

- включение в соответствующую деятельность;
- многократное получение соответствующей информации;
- включение в референтную, значимую для человека группу, в которой

эта установка поддерживается.

Эффективным для формирования требуемой установки бывает использование метода ассоциативного или эмоционального переноса, который имеет место при включении объекта в один контекст с тем, что уже имеет оценку [4].

Эти выводы важны для конструирования работы с лицами, чьи социально-психологические установки мешают им устанавливать конструктивные, неконфликтные отношения с другими людьми.

1.3. Психологические особенности юношеского возраста

В проведенном исследовании приняли участие лица в возрасте от 19 до 25 лет, студенты вузов г. Пензы очной и заочной форм обучения. Респонденты, сформировавшие выборку, относятся к одной возрастно-социальной категории – это студенты юношеского возраста.

В этом параграфе нами будут рассмотрены психологические характеристики юношеского возраста и психологические особенности студенчества.

Возрастные границы, в пределах которых находится большинство студентов, наиболее часто составляют промежуток от 17-18 лет до 21-25 лет, что совпадает с периодом юности. Период юности многие психологи относят к началу взрослости.

Проблемами юности занимались такие психологи, как И.С. Кон, Д.И. Фельдман, А.В. Толстых, И.В. Дубровина, А.А. Реан и другие. Сегодня многие психологи при анализе юношеского возраста отмечают его онтологическую неоднозначность. «В целом можно высказать предположение, - пишет К.Н. Поливанова, - что чем младше ребенок, чем «древнее» возраст, тем определеннее и конкретнее его проявления. Напротив, чем выше продвигается индивид по «лестнице» возрастов, тем выше влияние конкретных обстоятельств индивидуальной жизни и социокультурных особенностей» [38, с. 80].

В возрастной психологии возраст человека принято связывать с ведущей деятельностью, социальной ситуацией развития и психологическими новообразованиями. Содержание всех этих понятий определяется ведущими потребностями и мотивами индивида, которые меняются при переходе на новый этап развития.

В известных классических периодизациях психического развития каждая последующая стадия возрастного развития как бы отменяет предыдущую. Сегодня эти представления во многом пересматриваются, что прослеживается в работах Г.А. Цукерман [46], В.И. Слободчикова [42], К.Н. Поливановой [38] и ряда других психологов. По мнению Г.А. Цукерман, каждый из видов ведущей деятельности, возникнув и дав соответствующие новообразования, продолжает существовать в жизни человека, вплетаясь в сложную иерархию деятельностей.

Начиная именно с юности, все слабее становится зависимость содержания субъективной жизни от хронологического возраста, в гораздо большей степени оно определяется такими обстоятельствами жизни, как род и сфера занятий, личностные установки, система ценностей и т.д.

Рассмотрим основные показатели развития в юности.

Отметим характеристики когнитивной сферы юношеского периода.

Уже в старших классах школы развитие познавательных процессов детей достигает уровня взрослого человека. В юности человек уже готов к

выполнению практически всех видов умственной работы взрослого. Развитие средств познания очень часто опережает личностное развитие.

В этом возрасте отмечается прогрессирующее развитие теоретического мышления, усваиваются многие научные понятия, и не просто усваиваются, но и используются при решении различных задач. Это указывает на сформированность словесно-логического мышления.

Продолжается развитие и абстрактно-логического мышления. На это указывает склонность многих представителей юношеского возраста к разговорам и спорам о философских, мировоззренческих проблемах разного уровня. Отмечено, что склонность к абстрактному мышлению более типична для юношей, чем для девушек. Юношеский возраст характеризуется широтой интеллектуальных интересов и некоторой претензией на интеллектуальность, интеллектуальными амбициями. Однако, эти интересы либо спонтанны, либо разбросаны, либо то и другое вместе. Вместе с тем часть юношей и девушек, напротив, становятся безразличными не только к интеллектуальной сфере, но и к учебе. Они более устремлены в некую иную, другую, подлинную жизнь.

К концу обучения в школе проявляется стремление и возможность к систематизации и упорядочиванию приобретенных знаний, возрастает интерес к теоретическим знаниям, что подготовлено развитием понятийного мышления.

К этому возрасту определяется свой собственный стиль учебной работы, что противостоит строгой регламентации процесса учения. Знания, как известно, нужны не зазубренные, а самостоятельно приобретенные, осознанные, которые давали бы возможность включаться в практику. Важен не объем знаний, а выбор материала и метод, с помощью которого будут приобретаться знания.

Учебная деятельность в юности определяется целым комплексом мотивов, который включает мотивы широкого общественного плана, мотивы, идущие от самой учебной деятельности и мотивы, не связанные напрямую с учением.

Широта интеллектуальных интересов нередко сочетается с отсутствием системы и метода. Некоторые из молодых людей склонны преувеличивать уровень своих знаний, у них проявляется претензия на интеллектуальность, не подтвержденная широтой и глубиной знаний. Это новый период развития интеллекта, когда абстрактная возможность кажется интереснее и важнее действительности, а изобретение и затем разрушение «универсальных» законов бытия становится любимой умственной игрой.

Ведущее место в этом возрасте занимают мотивы, связанные с реализацией жизненных планов. В большей мере представлены социальные мотивы, однако возрастают (по сравнению с подростковым возрастом) и познавательные мотивы. Это свидетельствует о том, что часть старшеклассников выбирают профессию с учетом того, что им интересно и что у них получается. Однако значительная часть старшеклассников проявляет интерес к части учебных предметов вынужденно (для поступления в вуз).

К концу школьного периода профессиональный выбор сформирован далеко не у всех выпускников школ. Только одна треть старшеклассников имеет четкое представление о своих профессиональных намерениях (но не о профессии). Примерно столько же выпускников школы колеблются между двумя, иногда тремя выборами. Но половина из оставшихся вообще инертны и не проявляют никакого интереса к своему будущему. Это объясняется либо позицией выученной беспомощности, либо протестными реакциями затянувшегося подросткового кризиса.

В юности уменьшается зависимость между привлекательностью профессии и уровнем заработной платы. Повышается значимость таких характеристик будущей работы, как творческий характер труда и возможность интересного общения.

Аффективная сфера характеризуется следующими психологическими новообразованиями.

В юности закладываются основы той эмоциональности, которая характеризует человека в последующей жизни. Это оптимальный возраст для реализации эмоционального потенциала. Именно в юности в полной мере проявляются те эмоции, на которые человек способен. В этом же возрасте совершенствуются обобщенные чувства (чувство юмора, чувство прекрасного).

В юности формируется общая эмоциональная направленность. Выделяют романтический тип (стремление к таинственному, неизвестному), альтруистический, коммуникативный, практический (стремление к цели, удовольствие от достижений), гностический (направленность на решение сложных познавательных проблем), эстетический (наслаждение прекрасным), пугнический тип (привлекают опасности, ситуации риска), глорический тип (стремление к тому, чтобы ими восхищались, часто обнаруживается у людей с комплексом неполноценности), акизитивный тип (получает удовольствие от накопления чего-либо), гедонический тип (стремление к комфорту как физическому, так и душевному).

В юности формируется эмоциональная культура, которая выражается и в умении выражать свои чувства.

По сравнению с подростковым возрастом в юности повышается, усиливается уровень самоконтроля и саморегуляции. Однако юноше еще свойственна изменчивость настроения, порой не связанная с внешними обстоятельствами - переход от безудержного веселья к унынию и сочетание выступающих попеременно ряда полярных качеств. Эмоциональная напряженность, появившаяся в подростковом возрасте, сохраняется.

Социальная ситуация развития в юности также имеет ряд отличительных характеристик.

В юности потребность в общении имеет примерно такую же интенсивность, как и в подростковом возрасте. Однако при ярко выраженном стремлении к общению главной потребностью становится желание поделиться своими переживаниями. Общение со сверстниками

удовлетворяет не только потребность в аффилиации (потребность включенности в группу), но и потребность в уединении и обособлении.

Особую ценность в юности приобретает понятие дружбы. Повышается избирательность в дружеских связях и максимальная требовательность в них. Главной функцией юношеской дружбы является поддержание самоуважения личности и реализация ее психотерапевтической функции и эмоциональной поддержки.

В юности происходит переход от хаотичного группирования к избирательному общению. Одна из главных тем общения - будущее. Наблюдаются различия в дружеских связях юношей и девушек. У юношей сокращается число друзей и возрастает число приятелей. Для них характерна большая избирательность в общении. И у юношей и у девушек среди друзей преобладают сверстники. Однако у девушек чаще, чем у юношей среди друзей оказываются люди более старшего возраста, и они практически не выбирают младших. Юноши оказывают решительное предпочтение сверстникам, иногда - людям более старшего возраста, еще реже младшим. Для юности характерно стремление к равноправному общению, и дружба основывается на двух основных принципах - сходство проблем и равенство. Ориентация на более взрослого человека свидетельствует о потребности в оценке со стороны и в руководстве. Дружба с младшим возможна, но она чаще является дополнением к дружбе со сверстниками. Если юноша дружит только с младшими, это либо показатель инфантильности, либо эта дружба является вынужденной, когда юноша не может выстроить отношения со сверстниками.

Многие дружеские связи оказываются кратковременными, они распадаются, не выдерживая юношеского максимализма. Максимализм проявляется в том, что человек чаще обращается к другому с позиции «желаемого Я». Причем у юношей обычно не один какой-то эталон, их несколько. Поэтому так трудно бывает соответствовать его претензиям. В то же время он и сам не соответствует тем образцам - эталонам, которые есть у

его сверстников. Однако этот возраст не отличается повышенной конфликтностью. Повышенная критичность сочетается с иллюзорностью восприятия другого, когда молодые люди не замечают реальных свойств партнеров. Стремление к исповедальности, потребность в самораскрытии перевешивает интерес к внутреннему миру другого. Но если эгоцентризм отношения к сверстнику очень выражен, то велика вероятность того, что дружеские отношения перейдут в свою противоположность, вплоть до враждебности.

Эмоциональная напряженность юношеской дружбы снижается при появлении любви. Юношеская любовь во многом включает элементы дружбы. Любовь воспринимается как высокое чувство, зачастую противопоставляется сексуальным влечениям. Многие юноши стремятся даже подавить свою чувственность либо из соображений, что чувственность и сексуальность слишком низменны, либо в связи с претензиями на повышенную интеллектуальность, которая не предполагает уход в мир инстинктов. Некоторые молодые люди, напротив, преувеличивают свои физиологические потребности и связывают их с атрибутами взрослости. Модели интимно-личностных отношений, которые складываются в юности, во многом определяют те отношения, которые будут для него характерны в последующем.

Происходит осмысление и переоценка позиции взрослых. С ними молодые люди обсуждают свой профессиональный выбор, различные аспекты самоопределения, свои взаимоотношения с окружающими, а также вопросы морали.

Рассмотрим развитие самосознания в юношеском возрасте.

Происходит переход самосознания на качественно новый уровень.

1. Повышается значимость собственной ценности.
2. Отдельные, частные оценки себя перерастают в целостное отношение к себе.

3. Оценки себя уже не так категоричны. В юности человек уже способен дифференцировать успех или неуспех в какой-то деятельности от общего отношения к себе. Самопознание проходит уже на более спокойном эмоциональном фоне.

4. Взгляд на себя становится более оптимистичным. Самооценка выше, чем у подростка и даже выше, чем у младшего школьника. Самооценка девушек более конфликтна и ниже, чем у юношей.

5. Самооценка в юности уже в большей мере зависит от собственных ценностных ориентаций, а не от внешних оценок.

В юности самооценка, в отличие от подросткового возраста, уже в значительно меньшей степени зависит от физического «Я»-образа. В оценке себя на первый план выходят внутренние качества и внутреннее содержание - умственные способности, знания, умения, навыки. Юноши больше внимания обращают на личные качества человека.

На этом возрастном этапе усиливается тенденция к самоуправлению. Самоуправление требует наличия информации субъекта о самом себе, повышается актуальность проблемы самосознания. Для юности характерно противоречие между уровнем притязаний и новыми социальными ролями. Это противоречие стимулирует процесс самосознания.

Юность также характеризуется активизацией процесса формирования мировоззрения. В этом возрасте человек начинает осмысливать в общих нравственных категориях как свой опыт, так и опыт других людей, что способствует выработке собственных моральных установок. Они становятся более автономными, более свободными от внешних воздействий, а также и от собственных внутренних побуждений. Из человека, зависимого от обстоятельств, он постепенно превращается в автора собственной биографии, субъекта своей жизни.

Для этого возраста характерна обращенность в будущее. Жизненные планы, перспективы составляют «аффективный центр» жизни юноши. Это возраст не только сознательного самоопределения (сознательное

самоопределение наблюдается уже у подростка), но и действенного самоопределения. В юности человек не просто представляет свое будущее в общих чертах, он уже осознает способы достижения своей цели, опробует средства ее реализации.

Главными в юности становятся вопросы: «Кто я?», «Чего я хочу?», «Что я могу?», «На что способен?». Эти вопросы повышают уровень ответственности за свою жизнь.

Еще один важный вопрос в обсуждении возраста юности - это юношеский кризис. Содержанием этого кризиса является столкновение идеальных представлений молодого человека с реальной жизнью. На этом этапе развития обостряются внутренние переживания по поводу расхождений между реальностью и представлениями о ней. На момент окончания школьного обучения происходит «встреча» сформированных или не окончательно сформированных жизненных планов с социальной реальностью.

Юноши и девушки вступают в самостоятельную жизнь в обществе. Новые обстоятельства жизни ставят вопрос о том, продолжить ли образование или пойти работать. Это вопрос о социально-профессиональном статусе. Феноменология кризиса юности имеет свои особенности у лиц, ориентированных на продолжение образования и выбравших для себя трудовую деятельность. Получаемое после школьного обучения образование является уже не общим, а профессиональным.

Феноменология кризиса юности имеет и общие, сходные черты для работающей и учащейся молодежи.

Наиболее ярко кризис юности проявляется у юношей и девушек, не поступивших в вузы, не прошедших по конкурсу. Очень часто такая ситуация воспринимается как крушение надежд. И здесь снова надо начинать работу по самоопределению. Часть молодых людей откладывают поступление в вуз на следующий год, другие меняют свой первоначальный

выбор и идут учиться туда, где меньше конкурс. И здесь велика опасность последующего разочарования.

Но свои опасности и трудности есть и у тех, кто поступил в вуз, подтвердив тем самым свои планы. Это достижение приносит удовлетворение. Но могут возникнуть трудности другого порядка: проблемы с учебой, разочарование в специальности, сомнения в правильности выбора. Переживание таких проблем сопровождается неуверенностью в себе, иногда внешней агрессивностью, чувством непонятости и т.д.

Для молодых людей, сделавших своим выбором профессиональную деятельность сразу по окончании школы, трудности чаще всего связаны с расхождением идеальных представлений об условиях и содержании деятельности и реальными ее условиями и характером протекания. Чем больше расхождений, тем сильнее переживается внутренний конфликт.

В юности молодые люди впервые сталкиваются с кризисом смысла жизни - экзистенциальным кризисом, когда наиболее важными и актуальными становятся вопросы о смысле жизни вообще и смысле своей жизни. Именно с этим связано повышение интереса к нравственно-этическим проблемам, к психологии, в том числе психологии самопознания и познания других.

«Задаваясь вопросом о смысле жизни, - пишет И.С. Кон, - юноша думает одновременно и о направлениях общественного развития вообще, и о конкретной цели собственной жизни. Он хочет не только уяснить объективное, общественное значение возможных направлений деятельности, но и найти ее личностный смысл, понять, что может дать эта деятельность ему самому, насколько соответствует она его индивидуальности: каково именно мое место в этом мире, в какой именно деятельности в наибольшей степени раскроются мои индивидуальные способности?» [21, с 187].

Среди вопросов профессионального самопознания также преобладают экзистенциальные - вопросы назначения и сущности профессии, ее культурной и социальной ценности и пр. [43].

Юношеский период относится к этапу индивидуализации, который связан с задачей выработки собственного мировоззрения, с определением своих индивидуальных, самобытных и уникальных черт. Главной становится проблема нахождения своего индивидуального, подлинно собственного отношения к реальности, к своему обществу, своей культуре и к своему времени. Процесс индивидуализации основан на рефлексии своих способностей и их оценке как действительно своих способностей. Здесь молодые люди сталкиваются с противоречием, суть которого заключается в том, что потребность в индивидуальном должна реализоваться одинаковыми для всех способностями, которые сформировались при освоении общих для всех образовательных программ, образовались в сходных условиях жизни. На предшествующих этапах развития осваивался обязательный для всех минимум знаний, умений и навыков. Задача индивидуализации состоит в том, чтобы эти способности стали восприниматься, ощущаться и оцениваться как истинно собственные [42]. Юноша должен стать не только носителем своих способностей, но и их субъектом. При обнаружении их недостаточности и ограниченности, он должен восполнить их сам. Индивидуализация в том и заключается, что человек становится автором формирования своих способностей, он сознательно и целенаправленно их развивает.

Как и любой другой кризисный период, юношеский кризис имеет негативные и позитивные стороны. Негативные связаны с утратой и изменениями в том, чтобы приобретено и налажено – в сфере взаимоотношений, в сфере учебной деятельности, в привычных условиях жизнедеятельности. На момент вступления в новый период жизни еще нет устоявшихся форм и средств жизнедеятельности, подходящих для изменившихся условий. Позитивная сторона кризиса юности связана с новыми возможностями становления индивидуальности человека, сознательного и целенаправленного пути развития.

Преодоление кризиса побуждает молодого человека прикладывать определенные усилия для реализации жизненных планов. При этом юность ограничена в своём понимании всей полноты того, что происходит в окружающей действительности. Недостаточная способность адекватно оценить собственное состояние и социальные условия приводит либо к стремлению только к внешним достижениям, либо к стремлению всё испытать, впитать, пережить, максимально постичь разнообразие жизни. Э. Эриксон писал о том, что, «прежде чем принять взвешенное решение, юность испытывает крайности» [48]. Суть этого испытания - определить «нижний предел некоторой правды, перед тем как вверить силы тела и души части существующего (или грядущего) порядка, подчиниться существующим в обществе законам. Лояльность, законопослушность - опасное бремя, если только оно не взваливается на плечи с чувством независимого самостоятельного выбора и не переживается как верность» [48].

А.В. Толстых пишет: «Молодость по своей природе оптимистична: человек уже начал действовать в плане осуществления своих идеалов и жизненных целей, трудится над утверждением своего человеческого предназначения, и хотя он сталкивается с трудностями на этом пути, они все же не кажутся еще непреодолимыми. Минуты отчаяния, сомнения, неуверенности, как правило, кратковременны и проходят в бурном потоке жизни, освоения все новых и новых возможностей. Цель молодости и заключается в реализации возможностей саморазвития» [45, с. 159].

«Стратегия жизни разных людей, - отмечает К.А. Абульханова-Славская, - состоит в том, что одному удастся сразу определить свою основную жизненную линию, свою профессиональную перспективу, другой первоначально может видеть несколько перспектив, направлений своей самореализации и хочет сначала попробовать себя в разных сферах, а затем уж выбрать главное направление. Один считает, что надо как можно раньше создать семью, обеспечив свой «тыл», другой - напротив, сохранив личную свободу, сначала утвердить себя, посмотреть мир и т.д.» [1, с. 67].

Выборку нашего исследования составили лица юношеского возраста, получающие образование в вузе.

Для студенческой молодежи фаза юности продлевается более длительными сроками обучения. У них более позднее включение в сферу реальной профессиональной и социальной деятельности, что обуславливает замедление темпов профессионального, социального и психологического развития.

Подводя итог описанию психологических характеристик юности, отметим, что это период повзросления, но ещё не взрослый возраст. И это создает некоторые опасности для личностного развития. Б. Ливехуд пишет, что нет ничего опаснее в этом возрасте, в том числе и для студенчества, «безличного, механического» действия, и осознания чёткой предопределённости во всём. Готовность к ситуации, «срывающей все планы» является ресурсом дальнейшего развития [28].

Процесс развития личности в рамках любого возрастного периода определяется, в первую очередь, особенностями социальной ситуации развития. Особенности взаимодействия с другими людьми, с разными социальными и возрастными группами и их представителями во многом определяют направление личностного развития, саму возможность достижения личностной и социальной зрелости. Умение контактировать с другими, способность поддерживать баланс отношений способствует развитию личности во всех сферах ее жизнедеятельности.

Проведенное нами исследование направлено на изучение психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности. Следующая глава посвящена обсуждению результатов диагностики показателей конфликтности респондентов исследуемой выборки и их личностных характеристик. Анализ полученных данных позволил составить картину различий в выраженности психологических характеристик у лиц юношеского возраста с разным уровнем конфликтности. Описание полученных результатов представлено в Главе 2.

Глава 2. Изучение психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности

2.1. Описание процедуры и методов исследования

Исследование проводилось по изучению психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности. В нем приняли участие лица в возрасте от 19 до 25 лет, студенты вузов г. Пензы очной и заочной форм обучения в количестве 35 человек.

Для изучения уровня конфликтности был использован опросник Е.П. Ильина, П.А. Ковалева «Личностная агрессивность и конфликтность».

На основании результатов диагностики уровня конфликтности общая выборка была разделена на группы испытуемых с высоким уровнем конфликтности (Группа 1) и с показателями конфликтности, соответствующих среднему и низкому уровням (Группа 2).

Второй диагностический этап был посвящен изучению таких психологических характеристик, как направленность на процесс / результат и альтруизм / эгоизм в системе социально-психологических установок; вид и степень выраженности негативных коммуникативных установок, уровень социальной фрустрированности и показатель толерантности к неопределенности. На этом этапе диагностика проводилась и использованием таких психодиагностических методик, как:

- методика «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере» О.Ф. Потемкиной;
- методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко;
- методика диагностики уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана в модификации В.В. Бойко;
- шкала толерантности к неопределённости Д. Мак-Лейна (версия Е.Г. Луковицкой).

В качестве метода математической статистики был использован Т-критерий Стьюдента для независимых выборок.

Ниже приведено краткое описание используемых методик.

✓ Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина, П.А. Ковалева.

Испытуемым были предложены бланки с рядом утверждений, в которых нужно поставить знаки «+» / «-» (согласие / несогласие). Всего методика включает 40 утверждений.

Оценка уровня конфликтности определяется по сумме баллов по таким показателям, как «вспыльчивость», «обидчивость», «бескомпромиссность» и «подозрительность». По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов. Учитывается совпадение ответов с ключом, за каждое из которых начисляется 1 балл.

Показатель высокого уровня конфликтности находится в диапазоне от 28 до 40 баллов. Средний уровень диагностируется при показателях от 16 до 27 баллов. Показатели ниже 16 баллов соответствуют низкому уровню конфликтности.

✓ Методика «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере» О.Ф. Потемкиной направлена на выявление степени выраженности социально-психологических установок. Нами была использована первая часть методики, включающая опросник из 40 вопросов: 20 из них направлены на определение степени выраженности социально-психологических установок на «альтруизм - эгоизм», 20 других вопросов направлены на выявление степени выраженности социально-психологических установок «процесс деятельности - результат деятельности». Испытуемые отвечают утвердительно или отрицательно, исходя из соответствия своего поведения содержанию вопроса. За каждый утвердительный ответ начисляется 1 балл.

По каждому из показателей - «альтруизм», «эгоизм», «процесс» и «результат» - испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

✓ В методике диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко выделены такие признаки негативной коммуникативной установки, как «незавуалированная жестокость», «открытая жестокость», «обоснованный негативизм», «брюзжание» и «негативный опыт общения с окружающими».

По мнению автора методики, все эти установочные личностные образования негативно сказываются на самочувствии партнеров по коммуникации и препятствуют конструктивному общению.

✓ Методика диагностики уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана в модификации В.В. Бойко позволяет определить степень неудовлетворённости испытуемых социальными достижениями в основных аспектах жизнедеятельности.

Стимульный материал методики включает 20 утверждений, каждый из которых описывает определённый аспект жизнедеятельности. Испытуемому предлагается оценить каждое из них, исходя из переживания им удовлетворённости тем или иным аспектом собственной жизни. По результатам методики делается вывод об уровне социальной фрустрированности, который варьируется от отсутствия фрустрированности до очень высокого уровня фрустрированности.

✓ Шкала толерантности к неопределённости Д. Мак-Лейна направлена на диагностику склонности испытуемого к жёсткой регламентации жизни, его стремления к полной определенности происходящего, либо склонности к свободе, открытости и принятию неопределённости. Русскоязычная версия этой методики предложена Е.Г. Луковицкой, по мнению которой методика Мак-Лейна позволяет измерить поведенческий и когнитивный компоненты толерантности к неопределённости.

В ходе обработки диагностических данных суммируются пункты в прямых значениях, из этой суммы вычитается сумма пунктов в обратных значениях. Полученный результат может иметь значения от -66 до +66. Отрицательные значения указывают на низкий уровень толерантности к

неопределенности, положительные на склонность к преодолению стереотипов, принятие сложности, неоднозначности и непредсказуемости окружающего мира и готовности активно себя проявлять в нем.

2.2. Анализ и интерпретация диагностических данных

Первый этап исследования был посвящен изучению уровня конфликтности. Диагностика этого показателя проводилась с использованием методики «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина, П.А. Ковалева. Индивидуальные диагностические данные представлены в табл. 1 Приложения. Ниже приведено соотношение уровней конфликтности в исследуемой группе испытуемых.

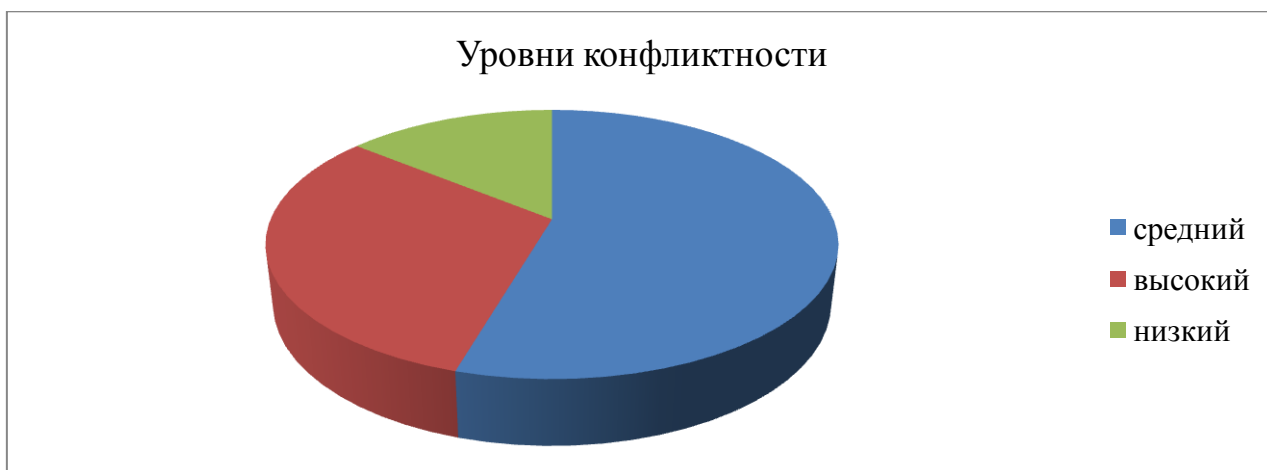


Рис.1 Соотношение числа испытуемых с разным уровнем конфликтности в исследуемой выборке

Полученные данные указывают на преобладание среднего уровня конфликтности в исследуемой выборке (54%).

Для лиц с таким уровнем конфликтности характерно осознание необходимости искать и применять конструктивные способы разрешения конфликта. В целом они ориентированы на позитивные эмоциональные связи, и при благоприятном разрешении конфликта испытывают удовлетворение. Лица со средним уровнем конфликтности способны к прогнозированию, предупреждению и разрешению конфликтов. В поиске

решений по преодолению конфликтных ситуаций они занимают активную позицию. Способность рефлексировать чувства и установки оппонента помогает им не допускать эскалации напряженности и постконфликтного противостояния. Вместе с тем, в вопросах, имеющих для них принципиальное значение, и в ситуациях, которые связаны с их значимыми потребностями, они готовы инициировать конфликт и отстаивать свою позицию и свою точку зрения.

Всего лишь у 14% испытуемых низкий уровень конфликтности. Этот уровень конфликтологи связывают с умением личности прогнозировать, предупреждать, эффективно разрешать проблемы и анализировать последствия конфликтных ситуаций. При осознании невозможности бесконфликтного существования, лица с низким уровнем конфликтности умеют находить оптимальные способы разрешения межличностных противоречий. Нередко конфликт расценивается ими как возможность саморазвития и развития отношений с противоположной стороной. Адекватная оценка себя и способность уважать оппонента обеспечивают им равновесие и благоприятное эмоциональное самочувствие во время ведения конфликта и направляют в сторону его конструктивного разрешения. Лицам с низким уровнем конфликтности свойственно умение создавать и поддерживать атмосферу партнерства, противостоять внешнему влиянию, не унижая партнера по общению. Они сознательно избегают постконфликтного противостояния. Такие способности и навыки межличностного взаимодействия специалисты называют конфликтной компетентностью.

Вместе с тем, низкий уровень конфликтности может быть обусловлен не только конфликтной компетентностью, но и конформным личностным складом, при котором индивид сознательно отдает предпочтение безоговорочным уступкам. Низкий уровень конфликтности может быть не связан со способностью критически осмыслить сложившуюся ситуацию в конфликтном взаимодействии, а объясним страхом и неуверенностью человека в себе, неразвитой потребностью в достижении результата.

Психологический дискомфорт, вызванный конфликтной ситуацией, может привести к отказу от выбора поступка по внутреннему убеждению.

Высокий уровень конфликтности продиагностирован почти у трети испытуемых (31%).

Лица с высокой конфликтностью отождествляют противоречия во взаимодействии исключительно со ссорой. Конфликтные ситуации порождают у них отчуждение, противоборство вплоть до полного разрыва отношений. У них нет направленности на анализ причин конфликта и его последствия. Нередко высокий уровень конфликтности связан с повышенной возбудимостью, когда эмоциональное состояние конфликтующего ему не подвластно. Кроме того, часть людей с высоким уровнем конфликтности отличаются сниженной эмпатией, вплоть до переживания чувства удовлетворения от подавленного состояния оппонента или при снижении его социального статуса. Высоко конфликтные индивиды не дифференцируют сферу возникновения напряжения, и противостояние, возникшее в одной сфере отношений, они переносят на другие. Их поведенческий репертуар в конфликте достаточно однообразный. Для лиц с высоким уровнем конфликтности характерны сниженный самоконтроль и недостаток самокритичности.

На основании результатов диагностики уровня конфликтности общая выборка была разделена на группы испытуемых с высоким уровнем конфликтности (Группа 1) и с показателями конфликтности, соответствующих среднему и низкому уровням (Группа 2).

Второй диагностический этап был посвящен изучению таких психологических характеристик, как направленность на процесс / результат и альтруизм / эгоизм в системе социально-психологических установок; вид и степень выраженности негативных коммуникативных установок, уровень социальной фрустрированности и показатель толерантности к неопределенности.

Рассмотрим диагностические данные, полученные в исследуемых группах.

В табл. 2 Приложения приведены индивидуальные диагностические данные испытуемых по изучению социально-психологических установок, полученные по методике О.Ф. Потемкиной. Ниже представлены результаты диагностики по этой методике.

Таблица 1

Результаты диагностики социально-психологических установок

Группы	процесс	результат	альтруизм	эгоизм
Группа 1	4.09	6.09	4.0	5.73
Группа 2	5.83	4.75	5.63	4.17
T _{эмп.}	4.6	4.0	4.7	4.5

T _{кр.}	
p≤0.05	p≤0.01
2.04	2.73

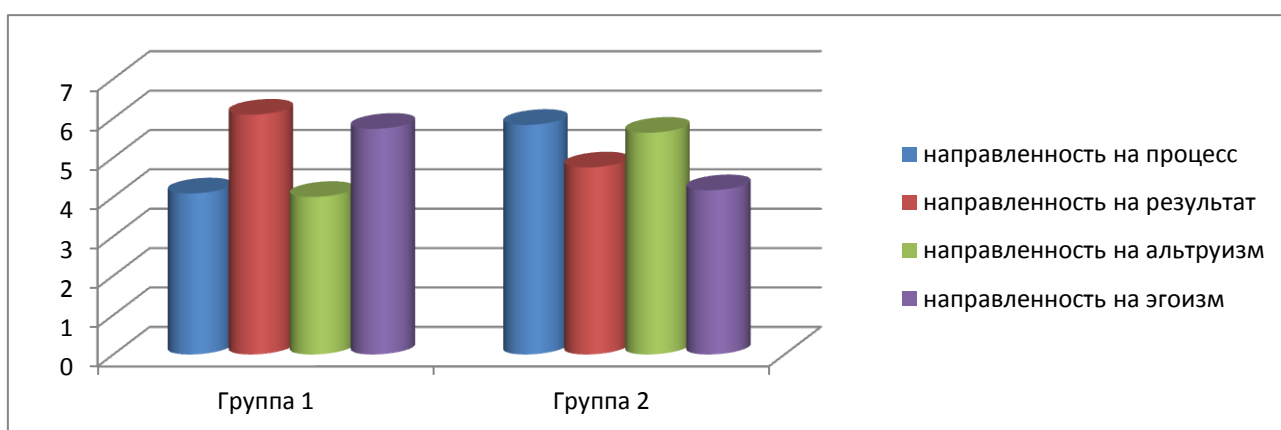


Рис. 2. Соотношение диагностических значений по изучению социально-психологических установок в исследуемых группах

Применение метода математической статистики показало, что различия между группами достигают диагностической значимости по всем исследуемым социально-психологическим установкам. При этом у лиц с высоким уровнем конфликтности преобладает направленность на результат и эгоизм, в то время, как у испытуемых, чей уровень конфликтности

соответствует среднему и низкому уровням, выше выраженность направленности на процесс и альтруизм.

Прокомментируем результаты, полученные в группе испытуемых с высоким уровнем конфликтности.

У лиц с высоким уровнем конфликтности направленность на результат деятельности превышает интерес к ее процессу. То, что составляет содержание самой деятельности, может быть принесено в жертву поставленной цели. На пути к результату, достижению цели лица с высоким уровнем конфликтности могут не только преодолевать преграды, но и пренебречь отношениями с партнерами. Высокие значения по показателю направленности на результат в сочетании с высоким уровнем конфликтности можно описать как пример внутриличностной установки, содержание которой формулируется в парадигме «результат оправдывает средства».

У испытуемых с высоким уровнем конфликтности эгоистические установки превышают альтруистические. По сравнению с менее конфликтными респондентами они реже и в меньшей степени испытывают меру социальной ответственности, реже оказывают помощь тем, кто в ней нуждается, и их действия реже направлены на устранение нежелательных состояний у других людей. То, что они делают для себя, приносит им больше удовольствия и удовлетворения, чем то, что они делают для других.

В табл. 3 Приложения представлены индивидуальные диагностические значения по изучению коммуникативных установок, которые изучались с использованием методики В.В. Бойко. Эта методика направлена на выявление признаков негативной коммуникативной установки, которая отражает готовность респондента недоброжелательно относиться к большинству окружающих.

Ниже приведены сравнительные данные диагностики коммуникативных установок испытуемых исследуемых групп.

Таблица 2

Результаты диагностики коммуникативных установок

Группы	Завуалированная жестокость	Открытая жестокость	Брюзжание	Обоснованный негативизм	Негативный опыт общения
Группа 1	12.64	30.27	5.82	3.64	14.0
Группа 2	6.57	19.83	4.33	2.58	10.58
T _{эмп.}	7.4	5.3	2.3	3.5	3.3

Полученные данные указывают на значимые различия между исследуемыми группами по всем видам негативных коммуникативных установок.

Испытуемые с высоким уровнем конфликтности нередко свое недовольство ситуацией выражают косвенно, завуалировано, смещая свои эмоции на более уязвимые объекты. Им свойственно делать необоснованные обобщенные выводы по отдельным негативным фактам в области взаимоотношений и переносить их на партнеров или социальную действительность. Им свойственно делать отрицательные выводы об отдельных сторонах взаимодействия и обобщать их в виде суждений о некоторых типах людей. Их также отличает склонность к брюзжанию и необоснованным обобщениям негативных фактов в области взаимоотношений. Свой опыт личных контактов они чаще оценивают как негативный.

Рассмотрим результаты диагностики толерантности к неопределенности, которая проводилась с использованием методики Д. Мак-Лейна. Индивидуальные диагностические данные представлены в табл. 4 Приложения. Ниже приведено сравнение полученных результатов.

Таблица 3

Результаты диагностики толерантности к неопределенности

Группы	Средние значения
Группа 1	6.18
Группа 2	9.25
T _{эмп.}	1.2

При обработке данных по методике Д. Мак-Лейна отрицательные значения указывают на интолерантность к неопределенности, положительные значения свидетельствуют о склонности к преодолению стереотипов, принятии неоднозначности и непредсказуемости окружающего мира.

Шкала толерантности к неопределённости Д. Мак-Лейна позволяет определить склонность личности к жёсткой регламентации жизни и полной определенности происходящего, либо, напротив, к свободе, открытости и неопределённости. Методика Мак-Лейна делает больший акцент на измерении поведенческого и когнитивного компонентов толерантности к неопределённости.

Толерантность к неопределенности объясняет поведение человека в многозначных ситуациях, указывает на его готовность принять или избегать их.

Неопределенность может быть обусловлена большим количеством факторов, среди которых недостаточность информации или ее неточность, изменчивость ситуации или ее новизна, отсутствие гарантированного результата и др.

Толерантность к неопределенности рассматривается и как черта личности и как метакогнитивный процесс и навык. Используемая нами методика Мак-Лейна позволяет оценить этот конструкт как черту личности. Толерантность к неопределенности в данном случае появляется в предпочтении тех и ли иных форм поведения. Толерантная к неопределенности личность отличается готовностью к принятию противоречий и убежденностью в том, что противоречия разрешимы. Личность интолерантная к неопределенности склонна к избегающему поведению или шаблонной активности без попыток построения модели решения ситуации.

Некоторые исследователи указывают и на связь этого феномена с эмоциональными и мотивационными процессами.

Респонденты с более высокой толерантностью к неопределенности воспринимают неопределенную ситуацию как стимулирующую и более эмоционально насыщенную. Чем выше показатель толерантности к неопределенности, тем больше принятия разных вариантов жизни.

Полученные данные указывают на более высокую толерантность к неопределенности у испытуемых Группы 2, однако значимость различий между группами по этому показателю не достигает диагностической значимости.

Однако обнаруженные нами более низкие показатели толерантности к неопределенности у лиц с высоким уровнем конфликтности позволяют нам сделать следующее предположение. Сама неоднозначность ситуации, наличие в ней таких характеристик, как недостаточность информации или ее неточность, изменчивость ситуации или ее новизна, отсутствие гарантированного результата и др., могут быть факторами, провоцирующими эскалацию конфликтности у лиц, которые к ней склонны.

Однако отсутствие значимых различий между группами по показателю толерантности к неопределенности указывает на то, что уровень конфликтности не зависит напрямую от этого личностного свойства и, по всей видимости, в большей степени опосредуется другими личностными характеристиками.

Рассмотрим результаты диагностики социальной фрустрированности, которая проводилась с использованием методики Л.И. Вассермана в модификации В.В. Бойко.

Данная методика фиксирует степень социально фрустрированности, что отражает степень неудовлетворённости социальными достижениями в основных аспектах жизнедеятельности личности. По результатам данной методики делается вывод об уровне социальной фрустрированности, который варьируется от отсутствия фрустрированности до очень высокого ее уровня.

Индивидуальные диагностические значения по этой методике представлены в табл. 5 Приложения. Ниже приведены сравнительные данные по показателю социальной фрустрированности в группах испытуемых с разным уровнем конфликтности.

Таблица 4

Результаты диагностики социальной фрустрированности

Группы	Средние значения
Группа 1	3.05
Группа 2	2.21
T _{эмп.}	4.4

Социальная фрустрированность характеризует личностные особенности человека и объединяет такие показатели, как неудовлетворенность социальным статусом, своими достижениями, оцениваемыми в социуме, отношениями с окружающими людьми и т.д. Социальная фрустрированность переживается личностью как собственная несостоятельность в реализации своих актуальных социальных потребностей, либо как наличие непреодолимых препятствий на пути к их удовлетворению.

На основе полученных данных можно заключить, что неудовлетворенность социальными достижениями в основных аспектах жизнедеятельности в большей степени характерна для испытуемых с высоким уровнем конфликтности.

Диагностические результаты, полученные по методике Л.И. Вассермана, могут быть распределены по разным уровням социальной фрустрированности – от ее отсутствия до очень высокого уровня. Ниже в таблице и на диаграмме представлено сравнение диагностических данных испытуемых исследуемых групп по степени выраженности социальной фрустрированности. Отметим, что в исследуемой выборке ни у кого из респондентов не было обнаружено отсутствия или очень низкого уровня исследуемого показателя.

Таблица 5

Выраженность социальной фрустрированности в исследуемых группах

Группы	Уровни социальной фрустрированности				
	пониженный	неопределенный	умеренный	повышенный	высокий
Группа 1	-	9,1%	27,3%	36,3%	27,3%
Группа 2	41,6%	25%	25%	4,2%	4,2%

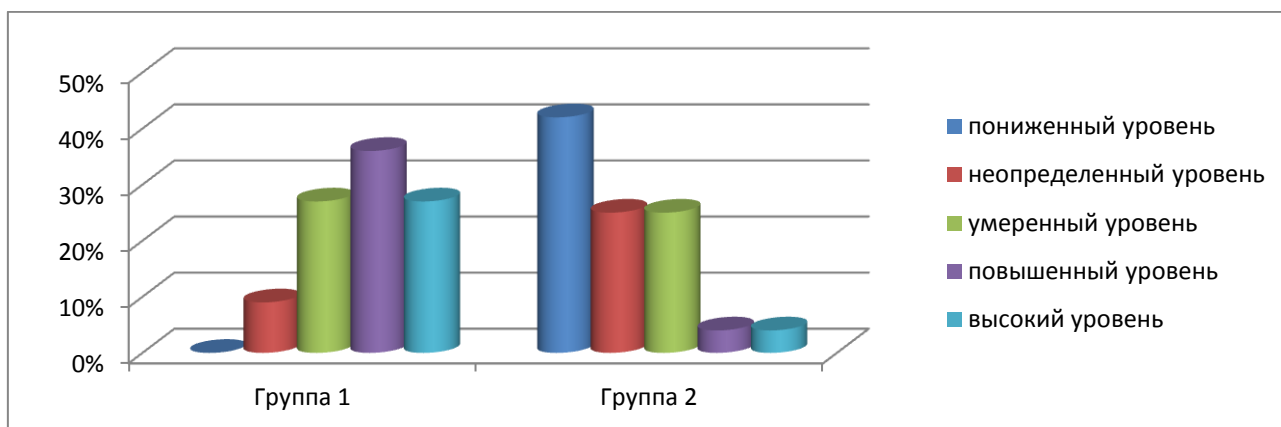


Рис. 3. Соотношение диагностических значений по изучению социальной фрустрированности в исследуемых группах

Полученные данные указывают на преобладание пониженного, неопределенного и умеренного уровней социальной фрустрированности у испытуемых второй группы. У испытуемых Группы 1, которую составляют лица с высоким уровнем конфликтности, преобладают умеренный, повышенный и высокий уровни социальной фрустрированности.

Анализ научных данных по проблеме социальной фрустрированности показывает, что действие социальных фрустраторов обусловлено как личностными особенностями, так и принадлежностью субъекта к различным социальным группам, выделяемых на основе культурных, этнических, профессиональных, статусных и других социально-демографических характеристик.

В последнее время в психологии активизировались исследования фрустрированности представителей разных социально-возрастных групп – школьников, подростков, студентов, лиц зрелого и позднезрелого возрастов. Студенты являются активными и уже относительно самостоятельными

субъектами собственной жизнедеятельности. Для этой возрастно-социальной группы характерно стремление к самореализации в разных жизненных сферах. Однако реализация выбранного пути, намеченных планов, в том числе профессиональных, не проходит гладко. Представления студентов о желаемом настоящем и будущем строится главным образом с учетом представлений о своих перспективах и с учетом собственных индивидуально-психологических особенностей и возможностей. Оба эти фактора могут как способствовать достижению намеченной цели, так и выступать в качестве фрустрирующих. В этой связи изучение вопроса о связи показателя социальной фрустрированности и уровня конфликтности расширяет представление о проблемах, характерных для студенческой выборки.

По полученным нами данным мы можем заключить, что социальная фрустрированность чаще переживается лицами с высоким уровнем конфликтности. И здесь на первый план выходит вопрос о направленности связи этих двух личностных характеристик. Мы не ставили перед собой задачу определить, какой вектор имеет большую силу – социальная фрустрированность обостряет конфликтные тенденции, либо сама конфликтность как свойство личности препятствует социальным достижениям. Полученные нами результаты могут послужить основанием для дальнейшего изучения связи между уровнем конфликтности и показателем социальной фрустрированности.

По итогам проведенного исследования приведем основные характеристики лиц с высоким уровнем конфликтности.

✓ У лиц с высоким уровнем конфликтности направленность на результат деятельности превышает интерес к ее процессу. На пути к результату, достижению цели лица с высоким уровнем конфликтности могут не только преодолевать преграды, но и пренебречь отношениями с партнерами, разрушить ранее сформированные связи.

✓ Для испытуемых с высоким уровнем конфликтности характерно превышение эгоистических установок по сравнению с альтруистическими. По сравнению с менее конфликтными респондентами они реже и в меньшей степени испытывают меру социальной ответственности, реже оказывают помощь тем, кто в ней нуждается, и их действия реже направлены на устранение нежелательных состояний у других людей. То, что они делают для себя, приносит им больше удовольствия и удовлетворения, чем то, что они делают для других.

✓ Испытуемые с высоким уровнем конфликтности нередко свое недовольство ситуацией выражают косвенно, завуалировано, смещая свои эмоции на более уязвимые объекты. Им свойственно делать необоснованные обобщенные выводы по отдельным негативным фактам в области взаимоотношений и переносить их на партнеров или социальную действительность. Им свойственно делать отрицательные выводы об отдельных сторонах взаимодействия и обобщать их в виде суждений о некоторых типах людей. Их также отличает склонность к брюзжанию и необоснованным обобщениям негативных фактов в области взаимоотношений. Свой опыт личных контактов они чаще оценивают как негативный.

✓ Для высоко конфликтных респондентов характерны более низкие показатели толерантности к неопределенности. Неоднозначность ситуации, недостаточность информации или ее неточность, изменчивость ситуации или ее новизна, отсутствие гарантированного результата и др., могут быть факторами, провоцирующими эскалацию конфликтности у лиц, которые к ней склонны.

✓ Для испытуемых с высоким уровнем конфликтности характерна неудовлетворенность социальными достижениями в основных аспектах жизнедеятельности.

Выводы

Проведенное исследование было направлено на изучение психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности. В нем приняли участие лица в возрасте от 19 до 25 лет, студенты вузов г. Пензы очной и заочной форм обучения в количестве 35 человек.

Для изучения уровня конфликтности был использован опросник Е.П. Ильина, П.А. Ковалева «Личностная агрессивность и конфликтность».

На основании результатов диагностики уровня конфликтности общая выборка была разделена на группы испытуемых с высоким уровнем конфликтности (Группа 1) и с показателями конфликтности, соответствующих среднему и низкому уровням (Группа 2).

Второй диагностический этап был посвящен изучению таких психологических характеристик, как направленность на процесс / результат и альтруизм / эгоизм в системе социально-психологических установок; вид и степень выраженности негативных коммуникативных установок, уровень социальной фрустрированности и показатель толерантности к неопределенности. На этом этапе диагностика проводилась и использованием таких психодиагностических методик, как:

- методика «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере» О.Ф. Потемкиной;
- методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко;
- методика диагностики уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана в модификации В.В. Бойко;
- шкала толерантности к неопределённости Д. Мак-Лейна (версия Е.Г. Луковицкой).

В качестве метода математической статистики был использован Т-критерий Стьюдента для независимых выборок.

В ходе проведения исследования были получены следующие результаты:

1) В исследуемой выборке преобладает число лиц со средним уровнем конфликтности (54%). У 14% испытуемых низкий уровень конфликтности. Высокий уровень конфликтности продиагностирован почти у трети испытуемых (31%).

2) Результаты диагностики по методике О.Ф. Потемкиной указывают на диагностически значимые различия между группами по всем исследуемым социально-психологическим установкам. При этом у лиц с высоким уровнем конфликтности преобладает направленность на результат и эгоизм, в то время, как у испытуемых, чей уровень конфликтности соответствует среднему и низкому уровням, выше выраженность направленности на процесс и альтруизм.

3) Результаты изучения коммуникативных установок, которые изучались с использованием методики В.В. Бойко, указывают на значимые различия между исследуемыми группами по всем видам негативных коммуникативных установок. Испытуемые с высоким уровнем конфликтности чаще свое недовольство ситуацией выражают косвенно, завуалировано, смещая эмоции на более уязвимые объекты. Им свойственно делать необоснованные обобщенные выводы по отдельным негативным фактам в области взаимоотношений и переносить их на партнеров или социальную действительность. Им свойственно делать отрицательные выводы об отдельных сторонах взаимодействия и обобщать их в виде суждений о некоторых типах людей. Их также отличает склонность к брюзжанию и необоснованным обобщениям негативных фактов в области взаимоотношений. Свой опыт личных контактов они чаще оценивают как негативный.

4) Результаты диагностики толерантности к неопределенности, которая проводилась с использованием методики Д. Мак-Лейна, указывают на более низкую толерантность к неопределенности у испытуемых с высоким уровнем конфликтности, однако значимость различий между группами по этому показателю не достигает диагностической значимости.

5) Результаты диагностики социальной фрустрированности, которая проводилась с использованием методики Л.И. Вассермана, свидетельствуют о том, что неудовлетворенность социальными достижениями в основных аспектах жизнедеятельности в большей степени характерна для испытуемых с высоким уровнем конфликтности.

Таким образом, выдвинутая гипотеза подтвердилась в большей её части. Получены диагностические данные, свидетельствующие о ряде психологических особенностей лиц с высоким уровнем конфликтности. В системе социально-психологических установок для них в большей степени характерна направленность на результат и эгоизм; у них чаще проявляются негативные коммуникативные установки; у них выше уровень социальной фрустрированности. По показателю толерантности к неопределенности значимых различий между группами испытуемых с разным уровнем конфликтности не обнаружено.

Заключение

Наиболее важные для жизни связи и отношения субъекта реализуются во взаимодействии с ближайшим окружением. Общение с другими людьми опосредует связь человека с обществом в целом и является способом усвоения социального опыта. Именно в общении происходит становление личности человека, формирование его мировоззрения и нравственных свойств.

Процесс взаимодействия людей не исключает противоречий, которые могут быть разрешены разными способами. Многие авторы связывают наличие конфликтов в человеческом общении с фактом наличия двух основных форм человеческого взаимодействия - кооперации и конкуренции. Индивидуальные различия в ряду конфликтогенных факторов занимают значительное место. Некоторые индивиды склонны к проявлению агрессивности и враждебности, они всегда ищут возможность оспорить высказывание, точку зрения и действие другой стороны. Они создают вокруг себя конфликтную атмосферу.

Проведенное исследование было направлено на изучение психологических характеристик лиц с высоким уровнем конфликтности.

Были получены диагностические данные, свидетельствующие о ряде психологических особенностей лиц с высоким уровнем конфликтности. В системе социально-психологических установок для них в большей степени характерна направленность на результат и эгоизм; у них чаще проявляются негативные коммуникативные установки; у них выше уровень социальной фрустрированности.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования полученных результатов в консультативной и коррекционной работе педагога-психолога по проблемам общения и личностного развития, для разработки программ по формированию конструктивных способов общения лиц юношеского возраста, в том числе в конфликтных ситуациях.

Список используемых источников

1. Абульханова-Славская К.А. Стратегия жизни. - М.: Мысль, 1991. - 299 с.
2. Алякринский Б.С. Общение и его проблемы / Б.С. Алякринский. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 198 с.
3. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. - СПб.: Питер. 2001. - 288 с.
4. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для вузов. / Г.М. Андреева. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2008. - 365 с.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 2007. - 552 с.
6. Асмолов А.Г. Психология личности: принципы общепсихологического анализа. - М.: Смысл, 2001. - 414 с.
7. Белинская Е.П. Социальная психология личности. / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. - М.: Аспект пресс, 2007. - 301 с.
8. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. - СПб.: Питер, 2004. - 240 с.
9. Бодалев А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. - М.: Международная педагогическая академия, 2002. - 320 с.
10. Бойко В.В. Охрана психического здоровья. - М.: Академия, 2004. - 348 с.
11. Бэрн Р. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. / Р. Бэрн, Н. Керр, Н. Миллер. - СПб.: Питер, 2008. - 272 с.
12. Ворожейкин И.Е. Конфликтология. - М.: Инфра-М, 2004. - 240 с.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 544 с.
14. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. - М.: Эксмо, 2000. - 151 с.

15. Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Межличностные отношения. - М.: «Речь», 2005. - 40 с.
16. Дмитриев А.В. Конфликтология. - М.: Гардарики, 2004. - 210 с.
17. Журавлев А.Л., Соснин В.А. Социальная психология. - М.: Форум, 2006. - 416 с.
18. Иванец Е.Е. Взаимосвязь эмоциональных свойств личности и стратегий поведения в конфликте в студенческом возрасте // Сборник докладов V Межвузовской конференции молодых ученых по результатам исследований в области психологии, педагогики, социокультурной антропологии. - М.:REDU, 2010. - С. 275–279.
19. Козер Л.А. Функции социального конфликта. - М.: Идея-Пресс. 2000. - 205 с.
20. Коломинский Я.Л., Жиневский Б.П. Социально-психологический анализ конфликтов. // Вопросы психологии. - 1990. - №2 - С. 35-42.
21. Кон И.С. Психология ранней юности. - М.: Просвещение, 1989. - 256 с. – URL: <https://sinkovskoe.ru/mobile-phones/kon-i-s-psihologiya-rannei-yunosti-pereizdanie-kon-i-s.html>
22. Крайг Г. Бокум Д. Психология развития. - СПб.: Питер, 2005 - 940 с.
23. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. - М.: Аспект Пресс, 2001. - 318 с.
24. Куницына В.Н. Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. - СПб., 2009. - 544 с.
25. Куницына В.Н. Стиль общения и его формирование. - СПб.: Питер, 2001. - 544 с.
26. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. - СПб.: Питер, 2005. - 240 с.
27. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / Д.А. Леонтьев. - М., 2005. - 352 с.

28. Ливехуд Б. Кризисы жизни - шансы жизни. - М.: Духовное познание, Калуга, 2012. - 224 с.
29. Майерс Д. Социальная психология. / Д. Майерс. - 6-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2007. - 752 с.
30. Маклаков А.Г. Общая психология: учебник для вузов / А.Г. Маклаков. - СПб.: Питер, 2010. - 593 с.
31. Мясищев В.Н. Основные проблемы и современное состояние психологии отношений человека. - М.: Издательство МПСИ, 2005. - 158с.
32. Мясищев В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев. - М.: Издательство МПСИ, МОДЭК, 2011. - 400 с.
33. Неврюев А.Н., Мохова С.Б. Особенности стратегий конфликтного поведения студентов (психологических и непсихологических специальностей) / Экспериментальная психология. 2013. Т. 6. № 1. - С. 87-97.
34. Немов Р.С. Социальная психология: Краткий курс. / Р.С. Немов, И.Р. Алтунина. - СПб.: Питер, 2008. - 208 с.
35. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. - К.: 2000. - 312 с.
36. Парыгин Б.Д. Социальная психология. / Б.Д. Парыгин. - СПб.: СПбГУП, 2007. - 616 с.
37. Первин Л., Джон О. Психология личности: теория и исследования / перевод с английского М.С. Жамкочьян под ред. В.С. Магуна - М.: Аспект Пресс, 2000. - 607 с.
38. Поливанова К.Н. Психология возрастных кризисов: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия», 2000. - 181 с.
39. Практическая психология / Под ред. М.К. Тутушкиной. - СПб.: Дидактика Плюс, 2001 - 368 с.
40. Психологический словарь. / Под ред. Ю.Л. Немер. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. - 644 с.

41. Райс Ф. Психология подросткового и юношеского возраста. - СПб.: Питер, 2000. - 624 с.
42. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов. Книга 2: - М.: Школьная пресса, 2000. - 416 с.
43. Слободчиков В.И., Исаева Н.А. Психологические условия введения студентов в профессию педагога. // Вопросы психологии. 1996. №4 - С. 72-81.
44. Социальная психология: Учебное пособие для студ. / Под ред. А.Н. Сухова - М.: Центр «Академия», 2001. - 600 с.
45. Толстых А.В. Возрасты жизни. - М.: Молодая гвардия, 1988 – 223 с.
46. Цукерман Г.А. Виды общения в обучении. - Томск: Пеленг, 1993. - 268 с.
47. Чалдини Р. Психология влияния. - СПб.: Питер, 2008. - 288 с.
48. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис: пер. с англ. / Общ. ред. и предисл. Толстых А.В. - М: Флинта, 2006. - 352 с.

Приложение

Таблица 1

Индивидуальные диагностические данные по изучению уровня конфликтности (методика Е.П. Ильина, П.А. Ковалева)

№ п/п	Баллы	Уровень конфликтности
1	23	средний
2	12	низкий
3	24	средний
4	19	средний
5	22	средний
6	29	высокий
7	21	средний
8	14	низкий
9	15	низкий
10	18	средний
11	32	высокий
12	17	средний
13	31	высокий
14	35	высокий
15	25	средний
16	22	средний
17	17	средний
18	29	высокий
19	33	высокий
20	20	средний
21	13	средний
22	36	средний
23	22	средний
24	18	средний
25	26	средний
26	24	средний
27	35	высокий
28	24	средний
29	32	средний
30	34	средний
31	23	средний
32	11	средний
33	25	средний
34	21	средний
35	31	высокий

Таблица 2

Индивидуальные диагностические данные испытуемых по изучению
социально-психологических установок
(методика О.Ф. Потемкиной)

№ п/п	процесс	результат	альтруизм	эгоизм
Группа 1 (высокий уровень конфликтности)				
1	4	7	3	5
2	5	6	5	6
3	3	6	3	6
4	4	5	4	5
5	5	7	4	6
6	3	5	5	6
7	4	7	3	7
8	6	6	5	6
9	4	7	3	6
10	3	5	4	4
11	4	6	5	6
Группа 2 (средний и низкий уровень конфликтности)				
1	5	5	6	4
2	7	4	6	5
3	6	4	7	3
4	6	6	5	4
5	7	6	6	4
6	5	3	5	4
7	8	6	4	2
8	6	5	7	3
9	5	4	6	5
10	4	6	5	6
11	5	6	6	6
12	6	4	7	5
13	6	5	5	4
14	5	4	5	4
15	7	5	6	3
16	7	4	7	3
17	5	4	5	5
18	4	5	5	5
19	6	5	6	4
20	6	4	7	4
21	8	5	6	5
22	5	3	4	5
23	5	6	4	4
24	6	5	5	3

Таблица 3

Индивидуальные диагностические данные по изучению коммуникативных установок (методика В.В. Бойко)

№ п/п	Завуалирован ная жестокость	Открытая жестокость	Брюзжание	Обоснованный негативизм	Негативный опыт общения
Группа 1 (высокий уровень конфликтности)					
1	9	20	4	3	9
2	11	28	4	3	15
3	10	27	6	4	10
4	13	36	8	4	19
5	16	37	6	5	15
6	11	27	4	3	14
7	12	29	6	4	15
8	15	35	8	4	14
9	17	37	6	5	19
10	14	29	6	3	14
11	11	28	6	2	10
Группа 2 (средний и низкий уровень конфликтности)					
1	6	16	4	2	8
2	7	20	6	3	9
3	5	9	2	2	10
4	7	18	4	3	9
5	6	20	4	2	10
6	4	18	2	3	9
7	10	16	8	3	14
8	5	10	6	2	10
9	4	16	2	2	6
10	4	28	4	3	14
11	6	20	6	2	10
12	8	27	4	3	14
13	10	28	8	4	15
14	5	18	4	2	9
15	4	16	2	2	10
16	7	19	4	3	9
17	8	20	4	3	10
18	9	27	4	2	14
19	11	29	8	4	15
20	5	19	2	1	6
21	4	16	2	2	10
22	9	28	6	4	14
23	7	20	4	3	10
24	6	18	4	2	9

Таблица 4

Индивидуальные данные испытуемых по результатам диагностики
толерантности к неопределенности
(методика Д. Мак-Лейна, версия Е.Г. Луковицкой)

Группа 1 (высокий уровень конфликтности)	Результат	Группа 2 (средний и низкий уровень конфликтности)	Результат
1	7	1	9
2	9	2	16
3	-2	3	5
4	-1	4	4
5	15	5	17
6	-3	6	19
7	6	7	21
8	17	8	-3
9	8	9	15
10	2	10	-1
11	10	11	17
		12	8
		13	16
		14	9
		15	-2
		16	8
		17	17
		18	9
		19	16
		20	4
		21	6
		22	9
		23	-3
		24	6
Среднее значение	6.18		9.25

Таблица 5

Индивидуальные данные испытуемых по результатам диагностики
социальной фрустрированности
(методика Л.И. Вассермана в модификации В.В. Бойко)

Группа 1 (высокий уровень конфликтности)	Результат	Группа 2 (средний и низкий уровень конфликтности)	Результат
1	2.2	1	1.9
2	2.5	2	2.2
3	3.4	3	2.7
4	3.6	4	2.5
5	3.5	5	1.8
6	3.4	6	2.7
7	2.7	7	1.5
8	3.6	8	3.6
9	3.0	9	1.8
10	2.5	10	2.2
11	3.1	11	1.7
		12	2.2
		13	1.6
		14	2.5
		15	1.8
		16	2.2
		17	1.7
		18	2.5
		19	1.6
		20	3.3
		21	2.2
		22	2.2
		23	2.7
		24	1.9
Среднее значение	3.05		2.21