

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Полтавський національний педагогічний університет
імені В.Г. Короленка

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ
ОСОБИСТОСТІ**

Методичні рекомендації для самостійної роботи

Полтава

2012

УДК159.964.21:159.923

ББК88.54р30

Психологічні чинники конфліктної поведінки особистості: Методичні рекомендації для самостійної роботи. Автори укладачі: Мирошник О.Г., Нещетна К.А. – Полтава, 2012. – 55с.

Рекомендовано до друку вченою радою Полтавського національного педагогічного університету імені В.Г. Короленка. Протокол № від

Рецензенти:

Пасічніченко А.В.- кандидат психологічних наук, доцент кафедри початкової і дошкільної освіти ПНПУ

Тітов І.Г. - кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології ПНПУ

У методичних рекомендаціях розглядається конфлікт як різновид соціально-психологічної взаємодії, аналізуються психологічні виміри конфліктної поведінки особистості, характеризується тривожність як чинник конфліктної поведінки особистості. У матеріалах подано опис діагностичних засобів дослідження психологічних чинників конфліктної поведінки особистості та методичний супровід до вивчення зазначених питань.

© – Мирошник О.Г., 2012

© – Нещетна К.А., 2012

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
1. КОНФЛІКТ ЯК РІЗНОВИД СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ.....	6
1.1. Питання для самоконтролю.....	13
2. ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМІРИ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ.....	15
2.1. Питання для самоконтролю.....	23
3. ТРИВОЖНІСТЬ ЯК ЧИННИК КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ.....	25
3.1. Питання для самоконтролю.....	34
4. МЕТОДИЧНІ ЗАСОБИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ.....	36
4.1. Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч. Д. Спілбергера, адаптація Ю.А.Ханіна.....	36
4.2. Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н.В.Гришиної).....	37
4.3. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі.....	39
4.4. Питання для самоконтролю.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42
ДОДАТКИ.....	45
Додаток А. Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера, адаптація Ю.А. Ханіна	45
Додаток Б. Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної).....	48
Додаток В. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі.....	51

ПЕРЕДМОВА

Методичні рекомендації розроблені для організації самостійної роботи студентів зі спеціальності психологія при вивченні навчальної дисципліни «Психологія конфлікту».

Актуальність проблеми пов'язана із розвитком економічних, політичних та соціальних процесів у суспільстві, орієнтованих стимуляцію особистості ініціативи кожного його члена. Конфлікт у зв'язку із цим розглядається як важлива складова соціально-психологічної взаємодії, що обумовлює становлення системи ціннісно-сміслових утворень особистості, є чинником розвитку групової солідарності.

Робота з методичними матеріалами спрямована на розуміння формально-логічних та змістовних аспектів теми «Психологічні чинники конфліктної поведінки особистості». Матеріали включають два розділи.

Перший – присвячений розгляду підходів до вивчення феномену конфлікту, аналізу його структурно-динамічних аспектів, типів реагування та стилів конфліктної поведінки, обґрунтуванні ролі тривожності, як індивідуально-психологічної особливості особистості, у реагуванні в ситуації конфлікту.

У другому розділі надано характеристику методичних засобів емпіричного дослідження особливостей конфліктної поведінки.

Укладені методичні рекомендації є підсумком дослідницької роботи магістрантки психолого-педагогічного факультету зі спеціальності «Психологія» К.А. Нещетної та її наукового керівника доцента кафедри психології О.Г. Мирошник. Результати апробації магістерського дослідження надають впевненості авторам в оптимальному відборі навчальної інформації для побудови коментарів та завдань для перевірки знань студентів.

Структура методичних рекомендацій узгоджена із навчальним планом та змістом навчальної програми з «Психології конфлікту» для спеціальностей

6.030102 «Психологія», напрям 0301 «Соціально-політичні науки» (автор-укладач О.Г. Мирошник. Протокол №6 вченої ради Полтавського національного педагогічного університету імені В.Г. Короленка від 27.01.2011 р. – 18 с.).

Методичні рекомендації включають опис опорних понять, коментарі до зазначених питань, завдання для перевірки знань. При розробці цих завдань застосовано технологію проєктивного управління навчальною діяльністю студентів, зокрема, процедуру таксономії навчальних завдань. Підготовлений список літератури значно розширить можливості організації самостійної роботи студентів при вивченні даної теми.

1. КОНФЛІКТ ЯК РІЗНОВИД СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Опорні поняття: *структура конфлікту, учасники конфлікту, позиція сторін, конфліктна ситуація, інцидент, об'єкт конфлікту, предмет конфлікту, розвиток і розв'язання конфлікту, причини виникнення конфліктів, динаміка конфлікту, латентний період конфлікту, відкритий період, післяконфліктний період*

У суспільстві в процесі соціального життя утворюється система взаємодій особистостей. Різноманітні соціальні відносини, суб'єктами яких є люди, зумовлені різноманітністю соціальних інтересів. Соціальні відносини мають об'єктивний характер, але для кожної людини вони, відображаючись у її внутрішньому світі, набувають особистісного сенсу, що виявляється в індивідуальній поведінці, почуттях, настроях та ін.

У процесі взаємодії між її учасниками можуть виникнути часткові суперечності, іноді й антагонізм позицій, що є наслідком розбіжностей їх цінностей, цілей, мотивів. Ускладнення та загострення суперечностей є свідченням міжособистісного конфлікту.

У сучасному тлумачному психологічному словнику конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) розглядається як зіткнення протилежних інтересів, поглядів; серйозна розбіжність, гостра суперечка [30].

Р.Л. Кричевський і К.М. Дубовська [17] розглядають конфлікт як дисгармонізацію міжособистісних стосунків.

Н.В. Гришина [11] зазначає, що конфлікт – це усвідомлене зіткнення, протидія мінімум двох людей, груп, їх взаємно протилежних несумісних потреб, інтересів, цілей, типів поведінки, відносин, установок, суттєво значимих для особистості і груп.

На думку А.Т. Ішмуратова: «Конфлікт – це вияв неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації спільних інтересів» [16]. Автор вважає, що конфлікт є хворобою спілкування. У цьому визначенні наголошено на важливій ознаці конфлікту – порушенні рівноваги у розумінні способів спільної діяльності та спілкування між конфліктуючими сторонами [16].

Соціальна психологія передусім вивчає структуру, причини виникнення, динаміку конфлікту.

За Н.В. Гришиною [11], структуру конфлікту утворюють такі основні елементи:

— учасники конфлікту. їх ще називають опонентами (лат. *opponens* — той, що заперечує), суперниками, противниками. Представляють вони не менше двох сторін;

— позиція сторін. З'ясування її допомагає зрозуміти, чому сторони вступили в конфлікт. При цьому важливо знати їх внутрішні та зовнішні позиції. Внутрішня позиція — сукупність мотивів, реальних інтересів, цінностей, що спонукають людину до участі в конфлікті. Зовнішня позиція — соціально та особистісно прийнятне, коректне мотивування, яке не соромно пред'явити протилежній стороні;

— конфліктна ситуація. її породжує суперечність, що спонукає сторони до конфліктної взаємодії. Конфліктна ситуація є основою проблеми. Суб'єктивний образ конфліктної ситуації містить уявлення про себе у конфлікті, опонентів, ситуацію, в межах якої розгортається конфліктна взаємодія. Людина не тільки реагує на ситуацію, вона визначає її для себе;

— інцидент. Йдеться про дію, спрямовану на ініціювання конфлікту. Він може існувати як у зовнішній формі (сварка), так і у внутрішній, психологічній (людина або усвідомлює існування конфлікту, або просто емоційно його переживає);

— об'єкт конфлікту. Ним є об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у боротьбу;

— предмет конфлікту. Це внутрішня причина, наприклад особиста неприязнь опонентів;

— розвиток і розв'язання конфлікту. Йдеться про вироблення підходів (аналіз проблеми, пошук варіантів її розв'язання та ін.) до налагодження міжособистісної взаємодії, основою якої є стратегія “виграти — виграти”.

Оскільки в конфліктах беруть участь окремі особи, які представляють не власні інтереси, а інтереси групи, то опоненти, вступаючи в конфлікт, мають різну “вагу” і “силу”, від яких залежить ймовірність перемоги.

Серед універсальних причин виникнення конфліктів, пов'язаних із психологічними та соціально-психологічними особливостями учасників міжособистісної взаємодії, виокремлюють:

— ціннісні чинники. Йдеться про принципи, які людина проголошує чи відкидає, особистісні системи переконань, вірувань тощо;

— особливості відносин, пов'язані з наявністю (відсутністю) почуття задоволення від взаємодії. При цьому враховується основа, сутність відносин, баланс сили, значущість їх для себе й інших, тривалість, сумісність — несумісність сторін та ін.;

— поведінкові чинники. До них належать обмеження інтересів, невизнання самооцінки партнера, егоїзм, безвідповідальність, несправедливість, скептицизм, загострена увага на дрібницях, грубість, тиск тощо;

— особистісні властивості. В основі їх — незнання характерологічних, психологічних властивостей іншої особи;

— неправильне тлумачення думок, вчинків. Спричинює його дефіцит неформального спілкування, внаслідок чого виникає поверхове уявлення про співрозмовника;

— моральні чинники. Полягають у недотриманні загальноприйнятих моральних норм, переоцінці власних можливостей, недооцінці можливостей інших.

Для того, щоб зрозуміти особливості конфліктної поведінки необхідно розглянути процес протікання самого конфлікту від його зародження до вирішення. Відомо, що всяким реальним конфліктом є процес. Якщо ж розглядати конфлікт в динаміці, то Л.А. Петровська виділяє декілька його стадій [20]. До їх числа можна віднести наступні: а) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації; б) усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації; в) перехід до конфліктної поведінки; г) вирішення конфлікту. Розглянемо коротко кожну з цих стадій.

У більшості випадків конфлікт породжується певною об'єктивною конфліктною ситуацією. Якийсь час об'єктивна конфліктність ситуації не усвідомлюється сторонами. Цю стадію тому можна назвати стадією потенційного конфлікту, бо справжнім конфліктом він стає лише після сприйняття, усвідомлення об'єктивної ситуації її учасниками.

Щоб конфлікт став реальним, учасники його повинні усвідомити ситуацію, що склалася, як конфліктну. Саме сприйняття, розуміння реальності як конфліктної породжує конфліктну поведінку. Зазвичай розуміння ситуації як конфліктної є результатом осмислення об'єктивної суперечності інтересів, що реально склалася. Проте нерідко конфліктність образів виникає у разі, коли об'єктивна основа конфлікту відсутня.

Крім того, усвідомлення ситуації як конфліктної завжди супроводжується емоційним відтінком. Емоційні стани які виникають виявляються включеними в динаміку будь-якого конфлікту, активно впливаючи на його протікання і результат. Механізм виникнення і впливу емоційних станів учасників конфлікту на його розвиток також є специфічною проблемою соціально-психологічного аналізу.

Крім емоційного відтінку, усвідомлення конфліктної ситуації може супроводжуватися переходом до конфліктної поведінки сторін. Необхідною умовою, необхідною ознакою конфліктної поведінки є його усвідомлення сторонами як саме конфліктного.

Конфліктна поведінка однієї сторони по відношенню до іншої не обов'язково є результатом усвідомлення конфліктної ситуації між цими сторонами. Конфліктна поведінка однієї людини по відношенню до іншої може бути, наприклад, формою зняття внутрішніх напружень першої. В цьому випадку ми зазвичай маємо справу з переходом внутрішнього конфлікту в зовнішній [20].

Конфліктні дії різко загострюють емоційний фон протікання конфлікту, емоції ж, у свою чергу, стимулюють конфліктну поведінку. Взагалі істотно, що взаємні конфліктні дії здатні видозмінювати, ускладнювати первинну конфліктну структуру, привносячи нові стимули для подальших дій. Таким чином, стадія конфліктної поведінки породжує тенденції до дестабілізації конфлікту.

Разом з тим цій же стадії властиві і тенденції протилежного характеру. Річ у тому, що конфліктні дії виконують у відомому сенсі пізнавальну функцію. Сторони вступають у конфлікт з деякими гіпотетичними, апріорними картинами своїх інтересів, можливостей, намірів, цінностей іншої сторони і певними передбачуваними оцінками середовища. В ході конфліктних дій сторони стикаються з самою дійсністю, яка коректує їх первинні апріорні картини. Ця корекція приводить до адекватнішого розуміння сторонами наявної ситуації, що, у свою чергу, звичайно сприяє вирішенню конфлікту принаймні у формі припинення конфліктних дій.

Нерідко конфлікт ототожнюють із стадією конфліктної поведінки. Таке ототожнення являється помилковим: конфлікт – значно складніше багатогранне явище. Проте справедливо, що перехід до конфліктної поведінки означає вступ конфлікту в свою відкриту, явну і зазвичай найбільш гостру стадію. І тому, природно, що в першу чергу на усунення конфліктної поведінки бувають направлені різні способи вирішення конфлікту.

Вирішення – завершальна стадія еволюції конфлікту. Вирішення конфлікту можливе, по-перше, за рахунок перетворення найоб'єктивнішої конфліктної ситуації і, по-друге, за рахунок перетворення образів ситуації,

що є у сторін. Разом з тим і в тому і в іншому випадку можливе двоєке вирішення конфлікту: часткове, коли виключається тільки конфліктна поведінка, але не виключається внутрішнє стримуване побудження до конфлікту у сторін, і повне, коли конфлікт усувається на рівні фактичної поведінки, і на внутрішньому рівні [27].

Аналіз динаміки конфлікту також здійснили А.Я.Анцупов та А.І.Шипілов [1]. Під динамікою конфлікту, як правило, розуміють його зародження, розвиток і утвердження. У динаміці конфлікту згадані автори виділяють три періоди, кожен з яких складається з декількох етапів:

1. Латентний період включає такі етапи: виникнення об'єктивної проблемної ситуації між суб'єктами взаємодії, усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії; спроба сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію безконфліктними засобами; виникнення передконфліктної ситуації (відчуття безпосередньої загрози сприяє розвитку ситуації в бік конфлікту).

2. Відкритий період (конфліктна взаємодія або власне конфлікт) складається з таких етапів: інцидент, ескалація, збалансована протидія та завершення конфлікту. Дослідники пропонують форми завершення конфлікту: розв'язання, врегулювання, затухання, усунування, переростання в інший конфлікт.

3. Післяконфліктний період характеризується або частковою, або повною нормалізацією відносин.

Динаміка конфлікту залежить від поведінки його опонентів. Оскільки люди неоднаково поведуться в конфлікті, то проблему, що стала предметом суперечностей, можна розв'язувати як у формі поради, прохання тощо, так і у формі корінної ломки взаємин. Кожна форма перебігу конфлікту пов'язана зі специфічними поведінкою й взаєминами людей. На стадії прихованої напруженості дуже важливо своєчасно усвідомити ситуацію як конфліктну. Йдеться про момент усвідомлення, що суперечність звичними методами не розв'язати. Таке усвідомлення передбачає відмову від усіх стратегій й форм

поведінки, що не відповідають стану конфлікту, і залучення запасу стратегій поведінки, які сприяють розв'язанню проблеми. Під час відкритого конфлікту кожна зі сторін розцінює власні ресурси як значні і вважає, що має резерв їх посилення. Етап розв'язання міжособистісного конфлікту є найскладнішим для його учасників, вимагає вникнення в психологічну сутність суперечностей між конфліктуючими сторонами, не надаючи переваги жодному з опонентів. Вибір способів і методів подолання конфліктів залежить від об'єктивної ситуації, психічного стану конфліктуючих сторін, а також від спрямованості конфлікту. Аналізуючи спрямованість, роблять висновок, чи сприятиме конфлікт глибшому розумінню проблеми, а отже і розвитку елементів кооперативної взаємодії всередині конфлікту, чи поглибить неузгодженість взаємодії.

Завершуючи розгляд динаміки конфлікту, доречно відзначити також наступне. По-перше, все вище сказане відносно динаміки конфлікту не слід розуміти в тому сенсі, що всякий конфлікт неодмінно проходить кожен з перерахованих стадій. Наприклад, об'єктивна конфліктна ситуація, що склалася, може залишитися непоміченою, не сприйнятою сторонами. В цьому випадку конфлікт обмежиться своєю першою стадією і залишиться на рівні потенційного. З іншого боку, стадія сприйняття ситуації як конфліктної може наступити в умовах, коли об'єктивна конфліктна ситуація відсутня. Далі, вирішення конфлікту може послідувати безпосередньо за його сприйняттям, перш ніж сторони зроблять якісь конфліктні дії у відношенні один одного.

По-друге, важливим моментом динаміки конфлікту є його можливі переходи з одних форм в інших. Діапазон таких переходів вельми широкий. Наприклад, внутрішній конфлікт (внутрішньоособистісний, внутрішньогруповий) може переходити в зовнішній (міжособистісний, міжгруповий) і зовнішній – у внутрішній. Останнє, має місце у разі часткового вирішення конфліктів, коли тим або іншим чином заважають розвитку конфліктної поведінки, направлена зовні (на протилежчу сторону),

але внутрішнє прагнення до цієї конфліктної поведінки не зникає, а лише стримується, породжує тим самим внутрішню напругу, внутрішній конфлікт [27].

Для ефективного вирішення конфліктної ситуації необхідно обрати певний стиль поведінки, що властивий особистості, враховуючи при цьому стиль інших людей а також природу самого конфлікту.

Традиційні стратегії поведінки, які обираються учасниками конфлікту, різняться в залежності від їх орієнтації на досягнення своїх власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера. Ці стратегії можна вважати визнаними більшістю конфліктологів, хоча різні автори описують їх в різних термінах:

- 1) домінування (конкуренція, боротьба, суперництво, напористість);
- 2) відхід (ухилення, ігнорування);
- 3) поступливість (іноді позначається як пристосування);
- 4) співпраця (кооперація, інтеграція).

До цього переліку додають ще одну стратегію, хоча багатьма авторами вона розглядається як варіант співпраці:

- 5) компроміс [11].

Таким чином, конфлікт як різновид соціально-психологічної взаємодії розглядається з врахуванням його структури, причин виникнення та динаміки.

1.1. Питання для самоконтролю

1. Що являє собою структура конфлікту за Н.В. Гришиною?
2. Які позиції сторін конфлікту виділяють?
3. Наведіть приклади об'єкту та предмету конфлікту.
4. Назвіть причини виникнення конфліктів?
5. Що розуміють під динамікою конфлікту?
6. Хто займався аналізом динаміки конфлікту?

7. Охарактеризуйте етапи конфліктної взаємодії.
8. Як залежить динаміка конфлікту від поведінки його опонентів?
9. Практичне завдання: напишіть реферат на одну із запропонованих

тем:

- 1) «Конфлікт як різновид соціально - психологічної взаємодії»;
- 2) «Детермінанти конфліктної взаємодії в спілкуванні»;
- 3) «Структурно-динамічні аспекти міжособистісного конфлікту».

2. ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМІРИ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

Опорні поняття: *типи орієнтації в конфліктній взаємодії, диспозиції, сигнали конфлікту, «саботажники спілкування», підходи щодо поведінки суб'єктів у ситуації конфлікту, фази розвитку конфліктної взаємодії, фактори конфліктності ситуації, регулятори конфліктної взаємодії.*

Конфліктна поведінка та протікання самого конфлікту має різні характеристики. Розглянемо психологічні підходи до конфліктної поведінки та конфлікту загалом.

Відомий американський дослідник М.Дойч встановив такі фактори, які визначають протікання міжособистісного конфлікту. З позиції мотиваційного підходу він виділив типи орієнтації в конфліктній взаємодії. Кооперативна – сторони зацікавлені у співробітництві та взаємовигоді; індивідуалістична – одна із сторін намагається здобути якомога більше для себе за рахунок іншої. Спираючись на власні дослідження та пошуки учнів, психолог стверджує: «Характерні процеси й ефекти, викликані таким типом соціальних відносин (кооперативним або конкурентним), також мають тенденцію викликати цей тип соціальних відносин» [25]. Не можна очікувати позитивного розв'язання конфлікту, якщо опонент реалізує відмінний від кооперативного (співробітництва) стиль поведінки.

Аналізуючи місце особистості в конфлікті та вплив її рис на якість взаємодії, М.Дойч зазначає, що пояснення соціальної поведінки в термінах відносно стабільних рис, диспозицій та інших нахилів, притаманних індивіду, зараз розглядається як обмежено корисний [25]. При цьому він розглядав диспозиції таких типів: мотиваційні, риси характеру, когнітивні тенденції, цінності та ідеології, «Я-концепцію», самооцінку. М.Дойч, як і більшість соціальних психологів, пропонує розглядати поведінку через

взаємодію ситуаційних і диспозиційних детермінант. Виділимо деякі внутрішні потреби, зафіксовані автором, які викликають появу суперечливих відносин і впливають на їх хід: виправдання внутрішніх проблем за рахунок ніби негативних дій з боку опонента; ворожі відносини з кимось, що відволікають увагу від внутрішніх проблем; зовнішня небезпека, що нейтралізує почуття «безглуздя, нудьги та втоми»; внутрішній конфлікт, який реалізується як прояв ворожості стосовно іншого; проекція неприйнятих свідомістю частин себе на опонента та боротьба з ними через міжособистісну конфліктну взаємодію тощо. Характерним є те, що внутрішні проблеми, які проявляють себе через захисні механізми психіки і реалізуються в деструктивній взаємодії, закріплюються швидше невдачами індивіда, ніж його успіхами.

Важливою перешкодою для конструктивних відносин між людьми, як вважав М.Дойч, є їх належність до різних соціокультурних груп. Він стверджував: «Кожна соціальна категорія має свою власну субкультуру, і відмінності між субкультурами (в очікуваннях, звичаях, мові, нормах, цінностях і т. ін.) можуть вести до взаємонерозуміння, стереотипів та забобонів, що впливають на здатність людей із різних категорій успішно вирішувати конфлікти між собою» [25]. Все це сприяє виникненню конфлікту, а не його позитивному розв'язанню.

Учений дослідив і класифікував ряд процесів, які сприяють закріпленню та ескалації суперечливої конфліктної взаємодії. До них належать: орієнтація на конкуренцію (суперництво), що викликає відносини типу «виграш-програв»; внутрішньоособистісні конфлікти, які проявляють себе через міжособистісні; виникнення чи існування «анархічної соціальної ситуації» [25] (відсутність умов соціального порядку та взаємодовіри і як наслідок – домінування цинічних індивідів); когнітивна ригідність, що викликає хибні судження та «тунельне» бачення; мимовільна зв'язаність, що означає залежність від власних жорстких позицій, переконань, принципів; самовиконувані пророкування; порочні спіралі ескалації (ухилення від

проблеми, підміна однією із сторін предмета, який викликає конфлікт, новим, де вона почуває себе більш впевнено, одна із сторін зосереджує зусилля на слабких сторонах іншої тощо); конфлікт як азартна гра (гра заради гри або виграти будь-якою ціною).

Х. Корнеліус і Ш.Фейр [21] виділяють певні сигнали конфлікту, які розширюють наше уявлення про хід суперечливої взаємодії. Першим сигналом, який вони розглядають, є криза, що характеризується такими чинниками: розрив відносин з партнером по взаємодії, насильство, звинувачення один одного, втрата контролю над емоціями та нормами поведінки. Напруга виступає другим сигналом. Вона викривляє сприйняття партнера та його дії – з'являються негативні установки, погіршуються стосунки, виникає занепокоєння, тривога. Третім сигналом є непорозуміння – робляться хибні висновки із ситуації, зникає взаєморозуміння. Четвертий сигнал – інцидент – викликається тимчасовим хвилюванням або роздратуванням. Дискомфорт виступає останнім сигналом. Це майже інтуїтивне відчуття, що щось відбувається не так. Дослідники вважають: «Якщо ви навчитеся розпізнавати сигнали дискомфорту та інциденту і швидко реагувати на них, то ви у змозі перешкодити виникненню напруги, непорозуміння та криз».

Крім того, вчені виділяють ряд «саботажників спілкування», які вочевидь відтягують процес вирішення конфлікту. До них належать: погрози, накази, негативна критика, неприємні прізвиська, слова типу «ви повинні...», приховування важливої інформації, несвоєчасні поради, відмова від обговорення проблеми, змагання тощо.

Найбільш повний аналіз з позиції системного підходу взаємодії в ситуації конфлікту викладений у праці Е.А.Орлової та Л.Б. Філонова [25] «Взаємодія у конфліктній ситуації». Автори зазначають: «Наявність конфліктної ситуації зовсім не передбачає, що взаємодія людей буде розвиватися за якоюсь єдиною схемою». Базуючись на дослідженнях Л.Козера, Б.Боулдіна, Т.Шелінга, Р. Уолтона, Дж. Кросса, С.Зігеля,

А.Рапопорта та ін., вони виділяють три підходи щодо поведінки суб'єктів у ситуації конфлікту: ухилення від суперечливої ситуації, переговори та боротьбу (власне конфліктну взаємодію). Велику увагу вчені надають переломним моментам, які детермінують прийняття рішення про вибір того чи іншого підходу. Виділені ними фази розвитку взаємодії в суперечливій ситуації визначають її як конфліктну:

- 1) усвідомлення індивідами ситуації як конфліктної;
- 2) вибір підходу (стратегії) , який визначає хід взаємодії;
- 3) прийняття рішення про дії в межах вибраного підходу.

Дослідники стверджують, що конфліктна ситуація переходить у відкрите зіткнення – конфлікт, коли хоча б один із учасників відмовляється від усталених відносин й обирає «переговорну» (кожна із сторін отримує не все, до чого вона прагне) або «конфліктну» стратегію (кожна із сторін з допомогою всіх можливих у неї засобів діє таким чином, щоб одержати максимум бажаного).

Крім вищезазначених фаз, велику увагу автори приділяють факторам, які свідчать про конфліктність ситуації. По-перше, це відчуття ситуації як такої, що несе загрозу. Саме воно є поштовхом до сприйняття її як конфліктної. По-друге, уявлення про несумісність цілей учасників взаємодії дає сигнал щодо появи небезпеки. Виникнення фрустрації цілей та намірів виступає третім фактором.

Сприйняття ситуації як конфліктної хоча б одним із учасників викликає ряд негативних емоційних переживань: підвищена тривога, страх, ворожі почуття, бажання чинити опір, упередженість, агресивність і т. ін. Саме вони стимулюють іншого учасника до протидії та виконують "мобілізаційну функцію". Поява негативних емоційних переживань є четвертим фактором, який свідчить, що ситуація сприймається суб'єктами взаємодії як конфліктна. Як зазначають автори, всі показники (фактори) конфліктної ситуації можуть бути присутніми в ході взаємодії окремо або в певних сполученнях.

Розвиваючи ідеї Л.С.Виготського, О.М.Леонтьєва, С.Л.Рубінштейна, Б.Ф.Ломова, Л.Б.Філонова, С.В.Ковальова, А.У.Хараша та ін. про єдність індивіда та середовища, їх взаємозумовленість, Н.В.Гришина вважає, що наявність суперечностей не обов'язково переводить ситуацію в конфліктну. Спираючись на дослідження О.А.Орлової, Л.Б.Філонова, поділяючи думку Ю.М.Ємельянова, вона стверджує, що із суперечливої ситуації людина може «сконструювати» конфлікт, але вона (ситуація) може одержати й інший розвиток [11]. Авторка наголошує при цьому на визначальній ролі когнітивних процесів.

Дослідник чітко фіксує точки переходу актуальної ситуації в конфліктну та початок конфліктної взаємодії. Вона зауважує, що зміст ситуації детермінований як зовнішніми, так і внутрішніми факторами, а саме:

- об'єктивні фактори (на рівні загальнолюдського сприйняття та оцінки викликають типові реакції);
- групові фактори (об'єктивний вплив соціальних та культурних умов функціонування індивідів);
- індивідуальні фактори (суб'єктивні, пов'язані із особистісними характеристиками).

Як і більшість дослідників, Н.В.Гришина вважає, що дії учасників конфлікту мають бути «взаємспрямовані і взаємозумовлені, скоординовані та взаємоузгоджені» [11]. Одна з не багатьох, вона приділяє велику увагу в регулюванні конфліктної взаємодії цілям та мотивам опонентів, справедливо підкреслюючи, що виявлення цілей супротивників дає більш повне уявлення про детермінанти процесів, які відбуваються в конфлікті [11]. Якщо, зазвичай, під цілями розуміють усвідомлений, рідше неусвідомлений передбачуваний образ результату, досягнення якого викликає задоволення, недосягнення – фрустрацію, то для ситуації міжособистісного конфлікту прогнозованість результату не очевидна. Авторка виділяє три типи цілей, які пов'язані з мотивом «одержати бажане», що визначає предмет конфлікту; з емоційними установками сторін стосовно один одного; з нормами, які

впливають на вибір позиції. Хоча цілі й детермінують певною мірою хід суперечливої взаємодії, але вони однозначно не визначають стилю, стратегії, тактики поведінки учасників.

Розглядаючи регулятори конфліктної взаємодії, Н.В.Гришина приділяє велику увагу трьом групам факторів – об'єктивним ситуаційним складовим, соціально-перцептивним механізмам та особистісним детермінантам. Ситуаційний контекст значною мірою впливає на вибір моделі поведінки учасників та пом'якшує або загострює існуючі суперечності. Дослідниця здійснила аналіз таких ситуаційних складових: кооперативні чи конкурентні відносини існували між сторонами до виникнення конфлікту; наявність сприятливих або несприятливих умов (загальний емоційний фон, жорсткість та гнучкість структури, в якій виникає суперечка; наявність третіх осіб та їх інтереси щодо змісту завершення конфлікту); поведінка партнера по ситуації визначає власний вибір стратегії взаємодії.

Соціально-перцептивним регуляторам взаємодії в ситуації конфлікту Н.В.Гришина, як і більшість дослідників, надає особливого значення. Адже конфлікт виникає лише за умови сприймання та усвідомлення опонентами несумісності цілей, інтересів, позицій, установок тощо. Дослідниця поділяє погляди О.А.Орлової, Л.Б.Філонова стосовно того, що не лише когнітивні, а й афективні аспекти значною мірою впливають на сприйняття образу конфліктної ситуації. Вперше проблему образу конфліктної ситуації почала розробляти Л.А. Петровська, зазначаючи: «Саме ці образи – ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки учасників» [25]. Образи конфліктної ситуації охоплюють уявлення про себе, про супротивника та середовище, в якому визріває суперечка.

Проаналізувавши великий масив досліджень з цієї проблеми, Н.В.Гришина робить такі висновки [25]:

1. Незважаючи на суб'єктивність сприйняття істинності, саме образи конфліктної ситуації найбільшою мірою визначають поведінку учасників зіткнення.

2. Самосприймання характеризується такими положеннями: "я маю право на істину" та ін.

3. Супротивник несе повну відповідальність за початок суперечливої взаємодії та наділяється негативними рисами й характеристиками, знецінюється його позиція тощо.

Цікавий погляд на взаємодію в ситуації конфлікту виклав А.Т.Ішмуратов. Він вважає, що перехід від нормального спілкування до конфліктного здебільшого непомітний, а латентність (прихованість) і агресивність є основними характеристиками конфлікту як процесу [16]. У динаміці конфлікту дослідник пропонує розглядати такі фази: латентну, демонстративну, агресивну та батальну. Кожна з фаз є демонстрацією того, як опоненти все більше й більше віддаляються один від одного, аж до бажання повного знищення супротивника – відкрито виражають невдоволення, припиняють комунікацію (не розмовляють між собою), оголошують та розпочинають "війну", прагнуть перемогти будь-якою ціною.

А.Т.Ішмуратов пропонує і певні точки переходу від однієї до іншої фази, дещо відмінні від запропонованих О.А.Орловою та Л.Б. Філоновим:

Перша точка переходу від латентної до демонстративної фази характеризується припиненням здивування й спробою порозумітися та переконати опонента у власній правоті.

Друга точка (демонстративно-агресивна) вказує на перехід від суперечок до припинення контактів.

Третя точка (агресивно-батальна) засвідчує стрибок від прихованої до відкритої агресії – появу власне конфліктної взаємодії.

Четверта точка (батальна-фінал) – ескалація конфлікту.

Спираючись на результати досліджень, В.П.Шейнов, вважає, що 80% конфліктів виникають поза бажанням опонентів. На його думку, вони

зароджуються і розвиваються внаслідок ескалації конфліктогенів. Під останніми він розуміє слова, дії (або бездію), які можуть призвести до конфлікту [31]. Якщо на кофліктоген одного учасника інший відповідає більш сильним, то виникає суперечлива взаємодія, якщо ж не відповідає, то конфлікт, як правило, не розгортається. Автор виділяє три типи конфліктогенів: прагнення до переваги, прояви агресивності та егоїзму. Для того, щоб перешкодити виникненню конфліктної взаємодії, одному з учасників необхідно не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.

Причину неспроможності подолати суперечності Д.Дена вбачає у двох перешкодах: хибних рефlekсах та ілюзіях [21]. Під хибними рефlekсами він розуміє ті інстинкти, які актуалізують архаїчні засоби вирішення конфлікту – "ухилення від спілкування" (розрив взаємовідносин) та "силові ігри" (прагнення перемогти іншого); ілюзії розглядає як викривлене, неправдиве сприйняття зовнішнього світу. Він виділяє три рівні взаємодії, які загострюють суперечливе зіткнення. Перший – дрібні сутички, які серйозно не загострюють взаємостосунки. Другий – переростання сутички в зіткнення, яке супроводжується наростанням конфронтації, збільшенням взаємозвинувачень, втратою взаємодовіри, зменшенням бажання взаємодіяти. Третій – переростання зіткнення в кризу, що проходить на фоні емоційної нестабільності та бажання розірвати стосунки.

Оригінальний погляд на зміст міжособистісної взаємодії розкрито в структурно-транзактному аналізі Е.Берна. Базовим поняттям концепції є «стан Я», який фіксує певні стани свідомості та моделі поведінки (систему почуттів і «набір узгоджених поведінкових схем»), які їм відповідають. Е. Берн виділив три категорії станів: 1) стан «Батька» (екстеропсихіка) – "стани Я", схожі з образами батьків; 2) стан «Дорослого» (неопсихіка) – «автономно спрямований на об'єктивну оцінку реальності»; 3) стан «Дитини» (археопсихіка) – «стани Я», які «ще діють з моменту їх фіксації у ранньому дитинстві та являють собою архаїчні пережитки» [3].

Трансакцією він називає одиницю взаємодії – стимул або реакцію (у свою чергу, реакція перетворюється на стимул і т. д.). Надалі будемо використовувати такі скорочення : стан «Батька» – Б, «Дорослого» – Д, «Дитини» – Ди. Метою трансактного аналізу є виявлення в «стані Я», які організують як стимул, так і реакцію. Взаємодія між однаковими станами (Д – Д) – називається додатковою трансакцією першого типу. Наприклад, Вчитель: «Хто з вас має інші думки стосовно...», Учень: «Я вважаю, що ...». Взаємодія між різними станами, за якої стимул і реакція кожного з партнерів залишаються незмінними, називається трансакцією другого типу (Б – Ди, Ди – Б і т.д.). Доки трансакції додаткові, то комунікація між партнерами буде тривати як завгодно довго.

На противагу додатковим, існують перехресні трансакції (Д – Д, Б – Ди). Перехресні трансакції або розривають комунікацію, або призводять до конфліктної взаємодії.

Крім простих додаткових і перехресних трансакцій, які, в основному, відбуваються на соціальному рівні, існують приховані трансакції, що, крім соціального рівня, актуалізують і психологічний план суб'єктів. Ми не будемо аналізувати приховані трансакції, більшість з яких викликає особистісні психологічні проблеми (внутрішні конфлікти). Зазначимо лише, що трансактний аналіз є чудовим інструментарієм у попередженні й керуванні конфліктами.

Таким чином, конфлікт як різновид соціальної взаємодії розглядається різними вченими (Л.С.Виготським, О.М.Леонтьєвим, С.Л.Рубінштейном, Б.Ф.Ломовим, Л.Б.Філоновим, С.В.Ковальновою, Н.В.Гришиною, О.А.Орловою, Л.Б.Філоновим та ін.), беручи до уваги різні особливості конфлікту як взаємодії.

2.1. Питання для самоконтролю

1. Назвіть вчених, що досліджували проблему взаємодії в конфлікті.
2. Охарактеризуйте погляди М.Дойча на сутність конфлікту.
3. Назвіть перешкоди для конструктивних відносин між людьми (за М. Дойчем).
4. Які процеси виділяє М. Дойч, що сприяють закріпленню та ескалації суперечливої конфліктної взаємодії?
5. Охарактеризуйте сигнали конфліктної взаємодії за Х. Корнеліусом та Ш. Фейром.
6. Що розуміється під «собатажниками спілкування»?
7. Охарактеризуйте підходи, щодо поведінки суб'єктів у ситуації конфлікту (О.А. Орлової, Л.Б. Філонова).
8. Назвіть фази розвитку взаємодії в суперечливій ситуації.
9. Охарактеризуйте фактори конфліктності ситуації.
10. Назвіть регулятори конфліктної взаємодії за Н.В.Гришиною.
11. Які фази конфлікту виділяє А.Т. Ішмуратов? Охарактеризуйте їх.
12. Охарактеризуйте типи конфліктогенів за В.П. Шейновим.
13. Назвіть перешкоди в подоланні суперечливості за Д.Деном.
14. Проаналізуйте погляди на природу конфлікту Е.Берна. Охарактеризувати види трансакцій у спілкуванні.
15. Практичне завдання: напишіть реферат на одну з тем:
 - 1) «Ситуаційні чинники конфліктної поведінки»;
 - 2) «Індивідуально-психологічні особливості особистості як фактор конфліктної поведінки».

3. ТРИВОЖНІСТЬ ЯК ЧИННИК КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

Опорні поняття: *тривога, тривожність, об'єктивна тривожність, невротична тривожність, моральна тривожність, типи соціальної направленості, особистісна тривожність, ситуативна тривожність.*

Серед негативних переживань людини тривожність займає особливе місце, часто вона призводить до зниження працездатності, продуктивності діяльності, до труднощів в спілкуванні. Людина з підвищеною тривожністю згодом може зіткнутися з різними соматичними захворюваннями. Розібратися у феномені тривоги, а також в причинах її виникнення досить складно. У стані тривоги, як правило, переживається не одна емоція, а комбінація різних емоцій, кожна з яких робить вплив на соціальні взаємини, на соматичний стан, на сприйняття, мислення, поведінку. При цьому слід враховувати, що стан тривоги у різних людей може викликатися різними емоціями. Ключовою емоцією в суб'єктивному переживанні тривоги є страх.

Слід розрізняти тривогу як стан і тривожність як властивість особистості. Тривога – реакція на загрожуючу небезпеку, реальну або уявну, емоційний стан дифузного безоб'єктного страху, що характеризується невизначеним відчуттям загрози (на відміну від страху, який є реакцією на цілком певну небезпеку). Тривожність – індивідуальна психологічна особливість, що полягає в підвищеній схильності відчувати неспокій в різних життєвих ситуаціях, у тому числі і тих, об'єктивні характеристики яких до цього не спонукають [7].

Певний рівень тривожності – природна і обов'язкова особливість активної діяльності особистості. У кожної людини існує свій оптимальний або бажаний рівень тривожності – це так звана корисна тривожність [15]. Оцінка людиною свого стану в цьому відношенні є для неї істотним

компонентом самоконтролю і самовиховання. Проте, підвищений рівень тривожності є суб'єктивним проявом неблагополуччя особистості. Прояви тривожності в різних ситуаціях не однакові. У одних випадках люди схильні поводити себе тривожно завжди і скрізь, в інших вони виявляють свою тривожність лише час від часу, залежно від обставин, що складаються [13].

В цілому, тривожність – це суб'єктивний прояв неблагополуччя особистості, її дезадаптації. Тривожність як переживання емоційного дискомфорту, передчуття прийдешньої небезпеки, є виразом незадоволення значущих потреб людини, актуальність при ситуативному переживанні тривоги і стійко домінуючих по гіпертрофованому тілу при постійній тривожності.

Отже, тривожність – це риса особистості, готовність до страху. Це стан сенсорної і моторної напруги в ситуації можливої небезпеки, що забезпечує відповідну реакцію на страх [8].

Оскільки страх – найголовніша складова тривожності, вона має свої особливості. Функціонально страх служить попередженням про майбутню небезпеку, дозволяє зосередити увагу на її джерелі, спонукає шукати шляхи її уникнення. У разі, коли він досягає сили афекту, він здатний нав'язати стереотипи поведінки – втечу, заціпеніння, захисну агресію. Якщо джерело небезпеки не визначене або непізнане, в цьому випадку, виникаючий стан називається тривоною. Тривога – це емоційний стан, що виникає в ситуаціях невизначеної небезпеки і виявляється в очікуванні несприятливого розвитку подій [10].

У соціальній сфері тривожність впливає на ефективність у спілкуванні, на соціально-психологічні показники ефективності діяльності керівників, на взаємини з товаришами, породжуючи конфлікти.

У психологічній сфері тривожність виявляється в зміні рівня домагань особистості, в зниженні самооцінки, рішучості, впевненості в собі. Особистісна тривожність впливає на мотивацію.

Відзначається зворотній зв'язок тривожності з такими особливостями особистості, як: соціальна активність, прагнення до лідерства, емоційна стійкість, ступінь невротизму і інтровертованості. Тривожність проявляється і в психофізіологічній сфері. Причини тривожності на соціальному рівні - порушення спілкування.

На психологічному рівні – неадекватне сприйняття суб'єктом самого себе, на психофізіологічному причини тривожності зв'язуються з особливостями будови і функціонування ЦНС.

Особистісна тривожність проявляється не обов'язково безпосередньо в поведінці, вона має вираз суб'єктивного неблагополуччя особистості, що створює специфічний фон її життєдіяльності, пригнічуючи психіку.

Виділимо основні негативні сторони високого рівня особистісної тривожності.

1. Особистість з високим рівнем тривожності схильна приймати навколишній світ як містять у собі загрозу і небезпеку в значно більшому ступені, ніж особистість з низьким рівнем тривожності.

2. Високий рівень тривожності створює загрозу психічному здоров'ю особистості, сприяє розвитку предневротичних станів.

3. Негативно впливає на результати діяльності. Відзначається залежність тривожності з властивостями особистості, від яких залежить навчальна успішність.

4. Тривожність впливає на професійну спрямованість. Зіставлення професійної спрямованості з індивідуально-психологічними особливостями виявило суттєвий вплив цих особливостей на характер професійної спрямованості [4].

Крім негативного впливу на здоров'я, поведінку і продуктивність діяльності, високий рівень тривожності несприятливо позначається і на якості соціального функціонування особистості. Тривога пов'язана з негативним соціальним статусом, сприяє становленню конфліктних відносин

і веде до відсутності у людини впевненості у своїх можливостях в спілкуванні.

Прийнято вважати, що проблема тривожності як проблема власне психологічна була вперше поставлена і піддалася спеціальному розгляду в працях З. Фрейда.

З.Фрейд визнавав необхідність розмежування страху і тривоги, вважаючи, що страх – реакція на конкретну небезпеку, тоді як тривожність – реакція на небезпеку, не відому і не визначену. Вважаючи, що розуміння тривожності має надзвичайно велике значення для пояснення психічного життя людини, З. Фрейд дуже скрупульозно підходив до аналізу даного явища, неодноразово переглядав і уточнював свою концепцію – головним чином в тих її частинах, які стосуються причин і функцій тривожності. Він визначав тривожність як неприємне переживання, виступаюче сигналом небезпеки, що передбачається. Зміст тривожності – відчуття невизначеності і безпорадності.

Тривожність характеризується трьома основними ознаками – специфічним відчуттям неприємного; відповідними соматичними реакціями (перш за все посиленням серцебиття); усвідомленням цього переживання. Спочатку З. Фрейд допускав існування несвідомої тривожності, проте потім прийшов до висновку, що цей стан переживається свідомо і супроводжується зростанням уміння справлятися з небезпекою (за допомогою боротьби або втечі). Тривожність вміщується ним в Его [28].

Зігмунд Фрейд виділяв три основні види тривожності: 1) об'єктивну, викликану реальною зовнішньою небезпекою; 2) невротичну, викликану небезпекою не відомою і не визначеною; 3) моральну, визначену ним як «тривожність совісті» [19].

Аналіз невротичної тривожності дозволив Фрейді виділити дві її основних відмінності від об'єктивної, тобто від реального страху. Невротична тривожність відрізняється від об'єктивної «в тому, що небезпека є внутрішньою, а не зовнішньою, і в тому, що вона свідомо не признається».

Основне джерело невротичної тривожності – боязнь потенційної шкоди, яка може заподіяти звільнення потягів. Невротична тривожність, по Фрейду, може існувати в трьох основних формах. По-перше, це «вільно плаваюча», «вільно витаюча» тривожність, або «готовність у вигляді тривоги», яку, як образно помічає З. Фрейд, тривожна людина носить всюди з собою і яка завжди готова прикріпитися до будь-якого більш менш відповідного об'єкту (як зовнішнього, так і внутрішнього). Наприклад, вона може втілитися в страх очікування. По-друге, це фобічні реакції, які характеризуються невідповідністю ситуації, що викликала їх, – боязнь висоти, змій, грому і тому подібне. По-третє, це страх, що виникає при істерії і важких неврозах і характеризується повною відсутністю зв'язку з якою-небудь зовнішньою небезпекою.

Правда, з погляду З. Фрейда, розмежування об'єктивної і невротичної тривожності вельми умовно, оскільки невротична тривожність має тенденцію проектуватися зовні («прикріпитися до об'єкту»), набуваючи вигляду реального страху, оскільки від зовнішньої небезпеки позбавитися легко, ніж від внутрішньої [22].

Не дивлячись на те, що в наші дні ідеї класичного психоаналізу вже не такі популярні в психологічному співтоваристві, як в колишні часи, необхідно визнати, що уявлення З. Фрейда на довгі роки, аж до наших днів, визначили основні напрямки вивчення тривожності.

Проблема тривожності отримала подальший розвиток в руслі неофрейдизма, в першу чергу в роботах Г.С. Саллівена, К. Хорні і Е. Фромма [9].

К. Хорні стверджує, що вирішальним чинником у розвитку особистості є соціальні відносини між дитиною і дорослим. У соціальній теорії особистості К. Хорні виділяє дві потреби, які характерні для дитинства: потреба в задоволенні (у цьому вона згодна із З. Фрейдом) і потреба в безпеці, яку вона вважає головною потребою, мотив якої бути бажаним і захищеним від небезпеки або ворожого миру. І в цьому дитина повністю залежить від своїх

батьків. Можливі два шляхи розвитку такої особистості: якщо батьки забезпечують цю потребу, результат якої здорова особистість і другий шлях, якщо захисту немає, то формування особистості йде патологічним шляхом. Проте основним результатом подібного поганого поводження з боку батьків є розвиток у дитини установки базової ворожості. Дитина, з одного боку, залежить від батьків, а з іншого, випробовує по відношенню до них відчуття образи, обурення, що природньо призводить до захисних механізмів. В результаті поведінка дитини, що не відчуває безпеку в батьківській сім'ї, прямує відчуттями безпеки, страху, любові і провини, що виконують роль психологічного захисту, мета якого – придушення ворожих відчуттів по відношенню до батьків, щоб вижити, все це веде до базової тривоги.

Згідно К. Хорні, щоб подолати базову тривогу, дитина вимушена вдаватися до захисних стратегій, які К. Хорні назвала «невротичними потребами». Всього виділила десять таких стратегій. Всі ці стратегії вона розділила на три основних категорії: орієнтація на людей, від людей і проти людей. Інакше кажучи, кожна з цих категорій направлена на зниження тривоги [7].

Також К. Хорні зазначала, що зіткнення між бажаннями людини і соціальними вимогами не обов'язково призводить до неврозів, але може також вести до фактичних обмежень у житті, тобто до простого придушення або витіснення бажань або, в самому загальному вигляді, до дійсного страждання. Невроз виникає лише в тому випадку, якщо цей конфлікт породжує тривожність і якщо спроби зменшити тривожність призводять в свою чергу до захисних тенденцій, які несумісні одна з одною [29].

Хорні визнає «культурне» походження базового відчуття тривожності, тоді як компенсуючі стратегії, які виробляються у відповідь на нього, стають частиною особистості людини і визначають її поведінку у більшій мірі, ніж інтерперсональні ситуації. Три основних типи соціальної направленості – «рух до людей», «рух від людей» і «рух проти людей» – присутні у будь-якої людини і проявляються у неї в залежності від ситуації: ми здатні і

співпрацювати з людьми, і віддалятися від них, і боротися з ними. Таким чином, міжособистісні конфлікти скоріше являються проявом внутрішньоособистісної тенденції, яку Хорні називає «рух проти людей» і яка фактично перетворюється в «базову установку по відношенню інших та себе і певну філософію життя» [11].

Е. Фромм підкреслював, що основним джерелом тривожності, внутрішнього неспокою є переживання відчуженості, пов'язане з уявленням людини про себе як про окрему особистість, що відчуває у зв'язку з цим свою безпорадність перед силами природи і суспільства. Основним шляхом вирішення цієї ситуації Е. Фромм вважав самі різні форми любові між людьми.

Г.С.Саллівен кажучи про тривожність, використовує поняття з психосоматики. Він відзначає, що задоволення біологічних потягів зазвичай супроводжується зняттям фізичної напруги, як у внутрішніх органах, так і в скелетних м'язах; відбувається це мимоволі. Під дією парасимпатичної нервової системи розслабляються внутрішні органи (задоволення знімає необхідність в подальших діях), і зовнішня мускулатура, що знаходиться під контролем центральної нервової системи, також прагне до редукції напруги.

Тривожність, небезпека і перешкода в задоволенні бажання справляють протилежне враження: симпатична стимуляція приводить до підвищення тонуусу внутрішніх м'язів, що супроводжується напругою скелетних м'язів під дією центральної нервової системи. Природний цикл немовляти: сон - голод (скорочення м'язів шлунку) – крик – задоволення – сон [2].

На думку Р.С. Немова, тривожність визначається як властивість людини приходити в стан підвищеного неспокою, відчувати страх і тривогу в специфічних соціальних ситуаціях.

В.В. Давидов трактує тривожність як індивідуальну психологічну особливість, що полягає в підвищеній схильності відчувати неспокій в самих різних життєвих ситуаціях, у тому числі і таких суспільних характеристиках, які до цього не спонукають [18].

Л.І. Божович, визначила тривогу, як усвідомлювану, таку, що мала місце в минулому досвіді, інтенсивну хворобу або передбачення хвороби.

На відміну від Л. І. Божович, Н. Д. Левітов, дає наступне визначення: «Тривога – це психічний стан, який викликається можливими або вірогідними неприємностями, несподіванкою, змінами в звичній обстановці, діяльності, затримкою приємного, бажаного, і виражається в специфічних переживаннях (побоювання, хвилювання, порушення спокою та ін.) і реакціях» [24].

Згідно, Ч.Д. Спілбергеру, розрізняють тривогу – як стан і тривожність – як властивість особистості. Концепція Ч.Д. Спілбергера [11] знаходиться під впливом психоаналізу, переоцінюючи вплив батьків в дитинстві на виникнення тривожності, недооцінюючи роль соціального чинника. Відмінності в оцінці, рівних практичних ситуацій у людей з різною тривожністю, приписують, перш за все, впливу досвіду і дитинства і відношенням батьків до дитини.

Схожу точку зору має функціональний підхід у вивченні стану тривоги. В.М. Астапов, стверджує, що для розвитку загальної теорії тривоги, як стану, що приходить, і властивості особистості, необхідно виділити і проаналізувати функції тривоги.

Функціональний підхід дозволяє розглядати стан тривоги, не тільки як ряд реакцій, що характеризують стан, але і як суб'єктивний чинник, що впливає на динаміку протікання діяльності [2].

Ситуативно стійкі прояви тривожності прийнято називати особистісними і пов'язувати з наявністю у людини відповідної особистісної риси (так звана «особистісна тривожність»). Це стійка індивідуальна характеристика, що відображає схильність суб'єкта до тривоги і припускає наявність у нього тенденції сприймати достатньо широкий спектр ситуацій як загрозливий, відповідаючи на кожну з них певною реакцією. Як схильність, особистісна тривожність активізується при сприйнятті певних стимулів, що розцінюються людиною як небезпечні, пов'язані із

специфічними ситуаціями погрози його престижу, самооцінці, самоповазі [15].

Ситуативно мінливі прояви тривожності називають ситуативними, а особливість особистості, що проявляє такого роду тривожність, позначають як «ситуативна тривожність». Цей стан характеризується емоціями, що суб'єктивно переживаються: напругою, неспокоєм, заклопотаністю, нервозністю. Такий стан виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію і може бути різним по інтенсивності і динамічним в часі.

Особистості, які відносяться до категорії високотривожних, схильні сприймати загрозу своїй самооцінці і життєдіяльності в обширному діапазоні ситуацій і реагувати вельми напружено, вираженим станом тривожності [14].

Саме внутрішній конфлікт, суперечливість прагнень дитини, коли одне її сильне бажання суперечить іншому, одна потреба заважає іншій, є причиною виникнення тривоги. Але щоб сформувалася тривожність як риса особистості, людина повинна накопичити багаж неуспішних, неадекватних способів подолання стану тривоги.

На думку авторів різних підходів, поведінка підвищено тривожних людей в діяльності, що направлена на досягнення успіхів, має наступні особливості:

1. Високотривожні індивіди емоційно гостріше, ніж малотривожні, реагують на повідомлення про невдачу.

2. Високотривожні люди гірше, ніж малотривожні, працюють в стресових ситуаціях або в умовах дефіциту часу, відведеного на рішення задачі.

3. Боязнь невдачі – характерна межа високотривожних людей. Ця боязнь у них домінує над прагненням до досягнення успіху.

4. Мотивація досягнення успіхів переважає у малотривожні людей. Зазвичай вона переважає побоювання можливої невдачі.

5. Для високотривожних людей більшою стимулюючою силою володіє повідомлення про успіх, чим про невдачу.

6. Малотривожних людей більше стимулює повідомлення про невдачу.

7. Особистісна тривожність повертає індивіда до сприйняття і оцінки багатьох об'єктивно безпечних ситуацій як таких, які несуть в собі загрозу.

Діяльність людини в конкретній ситуації залежить не тільки від самої ситуації, від наявності або відсутності у індивіда особистісної тривожності, але і від ситуативної тривожності, що виникає у даної людини в даній ситуації під впливом обставин, що складаються.

Дія ситуації, що склалася, власні потреби, думки і відчуття людини, особливості її тривожності як особистісної тривожності визначають когнітивну оцінку нею ситуації, яка виникла. Ця оцінка, у свою чергу, викликає певні емоції (активізація роботи автономної нервової системи і посилення стану ситуативної тривожності разом з очікуваннями можливої невдачі). Інформація про все це через нервові механізми зворотного зв'язку передається в кору головного мозку людини, впливаючи на її думки, потреби, відчуття. Підсумок всього цього безпосередньо позначається на виконуваний діяльності. Ця діяльність знаходиться в безпосередній залежності від стану тривожності, який не вдалося подолати за допомогою зроблених у відповідь реакцій і контрзаходів, а також адекватної когнітивної оцінки ситуації [16].

Таким чином, тривожність розглядається як індивідуальна психологічна особливість, що виявляється в схильності людини до частих і інтенсивних переживань стану тривоги. Тривожність розглядається як особистісне утворення і як властивість темпераменту, визначена слабкістю нервових процесів. Отже, тривожність є одним із чинників, що впливає на особливості реагування людини в ситуації конфлікту.

3.1. Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення поняттю «тривога» та «тривожність», назвіть їх спільні та відмінні ознаки.

2. Розкрийте поняття ситуативної та особистісної тривожності особистості.
3. Схарактеризуйте основні негативні сторони високої тривожності особистості.
4. Охарактеризуйте погляди З.Фрейда на тривожність (основні ознаки, види тривожності).
5. Визначте основні положення щодо феномену тривожності у поглядах К.Хорні.
6. Які існують типи соціальної спрямованості за К. Хорні. Проаналізуйте їх зв'язок із тривожністю.
7. Що є основним джерелом тривожності за Е.Фромом?
8. Охарактеризуйте погляди Г.Г.Салівана на тривожність.
9. Порівняйте погляди Р.С.Немова та В.В. Давидова на феномен тривожності.
10. Охарактеризуйте розуміння феномену тривожності у поглядах Л.І.Божович та К.Д.Левітова.
11. Порівняйте погляди на феномен тривожності особистості Ч.Д.Спілбергера та В.М.Астапова.
12. Які основні положення щодо тривоги та тривожності закладені у функціональному підході?
13. Визначте особливості поведінки високотривожних людей.
14. Визначте випадки, в яких висока тривожність особистості може бути корисною.
15. Підготуйте есе на одну із тем: «Тривожність: за і проти», «Тривожність у моєму житті».

4. МЕТОДИЧНІ ЗАСОБИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

4.1. Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності

Ч. Д. Спілбергера, адаптація Ю.А.Ханіна

Методика призначена для вивчення тривожності як актуального стану людини і як особистісної риси і включає 2 шкали (40 стимулів). Автор методики Спілбергер Ч.Д. (Spielberger Ch.D.). Автором адаптації є Ханін Ю.Л., 1982. Широко використовується як в медико-психологічній практиці і кадровій роботі, так і в інших областях психології. Численні емпіричні дані, отримані Ю.Л. Ханіним, підтверджують високу валідність методики, її коефіцієнт склав 0,74 [12].

Вимірювання рівня тривожності як якості особистості особливо важливо, так як ця якість повністю обумовлює поведінку суб'єкта. Певний рівень тривожності – це природна і обов'язкова особливість активної діяльності особистості. У кожної людини існує свій оптимальний, або бажаний, рівень тривожності. Оцінка людиною свого стану у цьому відношенні є для неї суттєвим компонентом самоконтролю та самовиховання.

Під особистісною тривожністю розуміють стійку індивідуальну характеристику, яка відображає схильність суб'єкта до тривоги і передбачає наявність у нього тенденції сприймати більшість ситуацій як загрозливі, відповідаючи на кожну з них певною реакцією. Як схильність особистісна тривожність активізується в момент сприйняття певних стимулів, які людина розцінює як небезпечні, пов'язані із специфічними ситуаціями загрози її престижу, самооцінці, самоповазі.

Ситуативна, або реактивна тривожність як стан характеризується емоціями, які переживаються суб'єктивно: напругою, занепокоєнням, нервовістю. Цей стан виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію і може бути різним за інтенсивністю та динамічним у часі.

Особистості, яких відносять до категорії високотривожних, здатні сприймати загрозу своїй самооцінці та життєдіяльності у широкому діапазоні ситуацій та реагувати дуже бурхливо, вираженим станом тривоги. Якщо психологічний тест виявить у досліджуваного високий рівень особистісної тривожності, то це дає підстави прогнозувати у нього появу стану тривожності у різноманітних ситуаціях і особливо, коли вони стосуються оцінки його компетенції та престижу [5].

Ця методика на відміну від багатьох інших дозволяє вимірювати одночасно і ситуативну і особистісну тривожність.

Бланк шкал самооцінки Ч.Д. Спілбергера містить у собі інструкції та запитання-судження (Додаток А).

Дослідження може проводитись як індивідуально, так і в групі. Тому дана методика є зручною у використанні, як експериментатором, так і досліджуваним.

На основі отриманих результатів робиться висновок про рівень розвитку ситуативної та особистісної тривожності.

4.2. Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н.В.Гришиної)

Тест адаптований Н.В. Гришиною і використовується для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки, визначення типових способів реагування людини на конфліктні ситуації, дозволяє виявити тенденції її взаємовідносин у складних умовах.

У своєму підході до вивчення конфліктних явищ К. Томас робив акцент на зміні традиційного відношення до конфліктів. Указуючи, що на ранніх етапах їх вивчення широко використовувався термін «вирішення конфліктів», він підкреслював, що термін має на увазі, що конфлікт можна і необхідно вирішувати. Метою вирішення конфліктів, таким чином, був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії. Проте останнім часом відбулася істотна зміна відносно дослідників до цього аспекту дослідження конфліктів. Воно було викликане, на думку К. Томаса, щонайменше двома обставинами: усвідомленням марності зусиль по повній елімінації конфліктів, збільшенням числа досліджень, вказуючих на позитивні функції конфліктів. Звідси, на думку автора, наголос повинен бути перенесене з елімінування конфліктів на управління ними. Відповідно до цього К. Томас вважає потрібним сконцентрувати увагу на наступних аспектах вивчення конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є продуктивнішими або деструктивними; яким чином можливо стимулювати продуктивну поведінку [26].

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас вважає застосовною двомірну модель регулювання конфліктів, основоположними вимірюваннями в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в конфлікт, і напористість, для якої характерний акцент на захисті власних інтересів. Відповідно цим двом основним вимірюванням К. Томас виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення добитися задоволення своїх інтересів в збиток іншому;
- 2) пристосування, що означає в протилежність суперництву, принесення в жертву власних інтересів ради іншого;
- 3) компроміс;
- 4) уникнення, для якого характерно як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;

5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна із сторін не досягає успіху; при таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників опиняється у виграші, а інший програє, або обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І лише в ситуації співпраці обидві сторони опиняються у виграші.

У своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожен з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженням про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар (Додаток Б.), в кожній з яких респонденту пропонується обрати ту думку, яка є найбільш типовою для характеристики його поведінки [5].

Так, формулювання, які складають опитувальник, «очищені» від ситуативного контексту і тому дають можливість діагностувати саме особистісні тенденції до переважаючого використання якихось стратегій.

4.3. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі

Методика створена Т. Лірі, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 р. і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе і ідеальне "Я", а також для вивчення взаємин у малих групах. За допомогою даної методики виявляється переважаючий тип відносин до людей в самооцінці та взаємооцінці.

При дослідженні міжособистісних відносин найбільш часто виділяються два чинники: домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність. Саме ці фактори визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття. Вони названі М. Аргайл в числі головних компонентів при аналізі стилю міжособистісної поведінки і за змістом

можуть бути співвіднесені з двома з трьох головних осей семантичного диференціала Ч. Осгуда: оцінка і сила. У багаторічному дослідженні, проведеному американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома змінним, аналіз яких здійснюється в тривимірному просторі, утвореному трьома осями: домінування – підпорядкування, дружелюбність – агресивність, емоційність – аналітичність [6].

Для представлення основних соціальних орієнтації Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: домінування- підпорядкування, дружелюбність-ворожість. У свою чергу, ці сектори розділені на вісім – відповідно більш приватним відносинам. Для ще більш тонкого опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані щодо двох головних осей [23].

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче виявляються результати дослідженого до центру кола, тим сильніше взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування-підпорядкування) і горизонтальна (дружелюбність-ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола вказує на адаптивність або екстремальність поведінки.

Опитувальник містить 128 оціночних суджень, з яких у кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих по висхідній інтенсивності (Додаток В.). Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці підраховується кількість відносин кожного типу.

Т. Лірі пропонував використовувати методику для оцінки спостережуваної поведінки людей, тобто поведінки в оцінці оточуючих («зі

сторони»), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального "Я". Відповідно до цих рівнями діагностики змінюється інструкція для відповіді. Різні напрямки діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані по окремих аспектів. Наприклад, "соціальне" Я ", "реальне "Я" ", " мої партнери "і т.д [6].

Таким чином, дана методика дозволяє діагностувати особливості міжособистісних відносин.

4.4. Питання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте шкалу реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності за Ч.Д.Спілбергером.
2. Проаналізуйте типові способи реагування на конфліктну ситуацію за методикою К.Томаса.
3. Охарактеризуйте конкурентний тип реагування у конфлікті.
4. Визначте істотні ознаки уникнення як типу реагування у конфлікті.
5. Порівняйте типи реагування в конфлікті.
6. Охарактеризуйте методику діагностування міжособистісних відносин за Т.Лірі.
7. Визначте можливості діагностування особливостей інтерперсональних ставлень за додатковими шкалами (домінування та дружелюбність) методики Т. Лірі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анцупов А.Я. Введение в конфликтологию: как предупреждать и разрешать межличностные конфликты / А.Я. Анцупов, А.А. Малышев: Учеб. Пособие.– К.: МАУП,1996. – 104 с.
2. Астапов В.М. Функциональный подход к изучению состояния тревоги/ Астапов Валерий Михайлович // Психологический журнал. – 1992. – №5. – С. 111-117
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы: [Пер. с англ.] / [Общ. ред. М.С.Мацковского]. – СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.
4. Божович Л.И. Проблемы формирования личности: [под редакцией Д.И. Фельдштейна] / Вступительная статья Д. И. Фельдштейна. 2-е изд. М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1997. - 352 с
5. Бодалев А.А. Общая психодиагностика / Алексей Александрович Бодалёв, Владимир Викторович Столин. – Санкт-Петербург: Питер, 2002.–324с.
6. Большая энциклопедия психологических тестов / [сост. Андрей Карелин]. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 416 с.
7. Браун Дж.Фрейд и постфрейдисты: статьи / Джон Браун. – М.: Изд-во МГУ, 1993. – 304 с.
8. Бурлачук Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике. – 2-е издание/ Леонид Фокич Бурлачук, С.М. Морозов. – СПб.: Питер,2005. – 500 с.
9. Василюк Ф. Е. Психология переживаний / Федор Ефимович Василюк. – М. : Издательство Московского университета, 1984. – 200 с.
- 10.Вилюнас В. К. Психология эмоциональных явлений / Витис Казиса Вилюнас. – М.: Издательство МГУ, 1976. – 142 с.

11. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. / Наталья Владимировна Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
12. Диагностика эмоционально-нравственного развития/ [Ред. и сост. И.Б. Дерманова]. – СПб.: Речь, 2002. – 176 с.
13. Додонов Б. И. В мире эмоций / Борис Игнатьевич Додонов. – К.: Политиздат Украины, 1987. – 140 с.
14. Изард К. Эмоции человека: [Пер. с англ.] / [под ред. Л.Я. Гозмана, М. С. Егоровой] / Кэррол Изард. – М.: Изд-во МГУ, 1980. – 440 с.
15. Изард Кэррол. Психология эмоций: [Пер. с англ.] / Кэррол Изард. – СПб.: Питер, 1999. – 464 с.
16. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і злагода / Анатолій Теміргалієвич Ішмуратов. – К.: Наукова думка, 1996. – 192 с.
17. Кричевський Р.Л. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты / Роберт Львович Кричевский, Екатерина Михайловна Дубовская. – М.: МГУ, 1991. – 207 с.
18. Немов Р.С. Психология: [Учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений. В 3 кн]. Кн. 1 Общие основы психологии – 2-е изд. / Роберт Семенович Немов. – М.: Просвещение: ВЛАДОС, 1995. – 576 с.
19. Овчаренко В.И. Психоаналитический глоссарий / Виктор Иванович Овчаренко. – Минск. : Высшая школа, 1994. – 307 с.
20. Петровская Любовь Андреевна. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л.А. Петровская // Психология конфликта. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001. – С. 298-310
21. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / [Сост. К.В. Сельченко] . – Минск: Харвест, 1999. – 624 с.
22. Психоанализ: Популярная энциклопедия / Павел Семёнович Гуревич. – М.: Олимп, 1998. – 590 с.
23. Психодиагностика: [учебник для вузов] / Леонид Фокич Бурлачук и др. – СПб.: Питер, 2002. – 351 с.

24. Психологический словарь / [под ред. В. Е. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др]. – М.: Просвещение, 1983. – 448 с.
25. Психология конфликта / [Сост. и общ. ред. Н.В. Гришиной]. – СПб.: Питер, 2001. – 448 с. – (Серия "Хрестоматия по психологии").
26. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога в образовании: [учебное пособие] / Евгений Иванович Рогов. – М. : ВЛАДОС, 1996. – 529 с.
27. Скотт Г. Джинни. Конфликты: пути преодоления / [Пер. с англ].- Киев.: Изд. Об-во «Верзилин и К^о ЛТД», 2000. – 238 с.]
28. Фрейд З. Психоанализ и детские неврозы / Зигмунд Фрейд. – СПб.: Питер, 1997. – 295 с.
29. Хьелл Л. Теории личности / Ларри Хьелл, Дэниел Зиглер. – СПб., 1997. – 608 с.
30. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник / Віктор Борисович Шапар. – Х.: Прапор, 2005. – С.215.
31. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / Виктор Павлович Шейнов. – Мн.: Амалфея, 1996. – 288 с.

ДОДАТКИ

Додаток А. Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності Ч.Д. Спілбергера, адаптація Ю.А. Ханіна

Шкала ситуативной тревожности (СТ)

Инструкция: «Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните соответствующую цифру справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных или неправильных ответов нет».

Суждения

№пп	Суждение	Нет, это не так	Пожалуй, так	Верно	Совершенно верно
1	Я спокоен	1	2	3	4
2	Мне ничто не угрожает	1	2	3	4
3	Я нахожусь в напряжении	1	2	3	4
4	Я внутренне скован	1	2	3	4
5	Я чувствую себя свободно	1	2	3	4
6	Я расстроен	1	2	3	4
7	Меня волнуют возможные неудачи	1	2	3	4
8	Я ощущаю душевный покой	1	2	3	4
9	Я встревожен	1	2	3	4
10	Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения	1	2	3	4
11	Я уверен в себе	1	2	3	4
12	Я нервничаю	1	2	3	4
13	Я не нахожу себе места	1	2	3	4
14	Я взвинчен	1	2	3	4
15	Я не чувствую скованности, напряжения	1	2	3	4
16	Я доволен	1	2	3	4
17	Я озабочен	1	2	3	4
18	Я слишком возбужден и мне не по себе	1	2	3	4
19	Мне радостно	1	2	3	4

20	Мне приятно	1	2	3	4
----	-------------	---	---	---	---

Шкала личной тревожности (ЛТ)

Инструкция: «Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Над вопросами долго не думайте, поскольку правильных или неправильных ответов нет».

Суждения

№пп	Суждение	Никогда	Почти никогда	Часто	Почти всегда
21	У меня бывает приподнятое настроение	1	2	3	4
22	Я бываю раздражительным	1	2	3	4
23	Я легко расстраиваюсь	1	2	3	4
24	Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие	1	2	3	4
25	Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть	1	2	3	4
26	Я чувствую прилив сил и желание работать	1	2	3	4
27	Я спокоен, хладнокровен и собран	1	2	3	4
28	Меня тревожат возможные трудности	1	2	3	4
29	Я слишком переживаю из-за пустяков	1	2	3	4
30	Я бываю вполне счастлив	1	2	3	4
31	Я все принимаю близко к сердцу	1	2	3	4
32	Мне не хватает уверенности в себе	1	2	3	4
33	Я чувствую себя незащищенным	1	2	3	4

34	Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей	1	2	3	4
35	У меня бывает хандра	1	2	3	4
36	Я бываю доволен	1	2	3	4
37	Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня	1	2	3	4
38	Бывает, что я чувствую себя неудачником	1	2	3	4
39	Я уравновешенный человек	1	2	3	4
40	Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах	1	2	3	4

Додаток Б. Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної)

Інструкція: «Выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения».

Опросник

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

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

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши

отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

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

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

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

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

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

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

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

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

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Додаток В. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі

Інструкція: «Вам пропонується список характеристик. Слід уважно прочитати кожну і вирішити, чи відповідає вона вашому

представлению о себе. Если соответствует, то пометьте её в протоколе крестиком, если не соответствует – ничего не ставьте. Если нет полной уверенности, крестик не ставьте. Старайтесь быть искренними».

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявлять безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый
21. Благодарный
22. Восхищающийся, склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими

27. Дружелюбный, доброжелательный
28. Внимательный, ласковый
29. Деликатный
30. Ободряющий
31. Отзывчивый на призывы о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя
36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен, напорист
39. Деловитый, практичный
40. Любит соревноваться
41. Стойкий и упорный, где надо
42. Неумолимый, но беспристрастный
43. Раздражительный
44. Открытый, прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали
46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Не уверенный в себе
51. Уступчивый
52. Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других

57. Всегда любезен в обхождении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный, уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный, мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Бескорыстный, щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительного человека
67. Начальственно повелительный
68. Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый, расчетливый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Корыстный
75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлобленный
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит свои обиды
81. Самобичующийся
82. Застенчивый
83. Безынициативный
84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный
86. Любит подчиняться

87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора
92. Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен, терпим к недостаткам
96. Стремится покровительствовать
97. Стремится к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого
99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Сноб, судит о людях лишь по рангу и достатку
102. Тщеславный
103. Эгоистичный
104. Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
107. Часто гневлив
108. Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
111. Упрямый
112. Недоверчивый, подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться
116. Мягкотельный

117. Почти никогда никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится сыскать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда дружелюбен
124. Любит всех
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других в ущерб себе
128. Портит людей чрезмерной добротой