



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

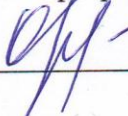
Психолого-педагогическая коррекция конфликтности сотрудников
архитектурного бюро

Выпускная квалификационная работа
по направлению 44.04.02 – Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Медиация в социальной сфере»
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:

81,46 % авторского текста
Работа рекомендована к защите
рекомендована / не рекомендована
«5» 02 2020г.

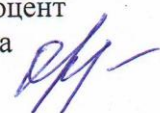
Зав.кафедрой ТиПП


Кондратьева О.А.

Выполнила:

студентка группы ЗФ-310/224-2-1
Репеха Валентина Владимировна

Научный руководитель:

зав. кафедрой теоретической и
прикладной психологии, к.псх., доцент
Кондратьева Ольга Александровна 

Челябинск
2020 год

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АРХИТЕКТУРНОГО БЮРО.....	8
1.1 Проблема конфликтности в научных исследованиях.....	8
1.2 Особенности конфликтности сотрудников архитектурного бюро.....	14
1.3 Модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.....	22
2 ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АРХИТЕКТУРНОГО БЮРО.....	31
2.1 Этапы, методы и методики исследования.....	31
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования.....	37
3 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АРХИТЕКТУРНОГО БЮРО	45
3.1 Программа психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро	45
3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро	52

3.3 Технологическая карта внедрения опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро	60
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	66
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	72
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики диагностики конфликтности сотрудников архитектурного бюро	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования конфликтности сотрудников архитектурного бюро	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.....	91
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро	103
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 Технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.....	106

ВВЕДЕНИЕ

Конфликтность – это свойство личности, отражающее способность вступать в конфликт. Курбатов В.И. считает, что конфликтность – это интегральное свойство личности, которое отражает частоту её вступления в межличностные конфликты. Это готовность личности к конфликтам, степень её вовлеченности в развитие конфликта [39, с.46].

В психологическом словаре конфликтность детерминируется как вспыльчивость, раздражительность, высокая готовность вступить в конфликт, агрессивно-оборонительный стиль поведения [11, с. 132].

Гришина Н.В. рассматривает конфликт как биополярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем каждая из сторон конфликта представлена активным субъектом (субъектами) [16, с.201].

Конфликты в организации могут иметь как негативные, так и позитивные последствия в зависимости от характера конфликтной ситуации, стратегии поведения участников, методов урегулирования конфликтной ситуации [15, с.64].

Негативные последствия: усиление напряженности в коллективе, ухудшение социального самочувствия, формализация общения, рост эгоизма, уменьшение деловых контактов вопреки функциональной необходимости, падение мотивации, снижение производительности труда, рост текучести кадров.

Позитивные последствия: адаптация, социализация, закрепление новой расстановки сил, стабилизация, выявление скрытых недостатков и просчетов, решение назревших организационных и технологических проблем, поиск креативных решений, активизация информационных процессов, сплочение коллектива, рост чувства собственного достоинства, рост сопричастности к решаемым проблемам.

Коррекция - исправление неких недостатков, не требующее коренных изменений корректируемого процесса или явления. Коррекция психологическая - понимается как деятельность по корректированию тех особенностей психического развития, которые не соответствуют «оптимальной» модели поведения [6, с.88].

Психокоррекционные воздействия могут быть следующих видов: убеждение, внушение, подражание, подкрепление. В процессе планирования психологом коррекционно-развивающих мероприятий выбираются не только методы работы с клиентами, но и в зависимости от формы организации психологической коррекции, выбирается ее вид [13, с.874].

Актуально изучать коррекцию конфликтности в контексте профессиональной деятельности, так как большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с руководством, подчиненными, сослуживцами. При таком плотном графике общения возникает масса причин, при которых возникают нарушения коммуникации, что и приводит к конфликтам. Если создавшаяся ситуация представляет угрозу достижения поставленной цели, возникает конфликт [7, с.108]. Конфликтные ситуации напрямую влияют на прибыль организации через уменьшение работоспособности и продуктивности сотрудника. Сотрудники архитектурного бюро – люди творческих специальностей и, как правило, они более эмоционально восприимчивы к критике, оценке со стороны, а соответственно к конфликтам.

Вышеизложенное определило выбор темы выпускной квалификационной работы: «Психолого-педагогическая коррекция конфликтности сотрудников архитектурного бюро».

Цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогическую коррекцию конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Объект: конфликтность сотрудников архитектурного бюро.

Предмет: психолого-педагогическая коррекция конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Гипотеза: уровень конфликтности сотрудников архитектурного бюро возможно изменится, если разработать и реализовать программу психолого-педагогической коррекции конфликтности.

Задачи исследования:

1. Проанализировать проблему конфликтности в психолого-педагогических исследованиях;
2. Выявить особенности конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
3. Теоретически обосновать и графически изобразить модель психолого-педагогической коррекции сотрудников архитектурного бюро;
4. Описать этапы, методы, методики исследования;
5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты исследования;
6. Составить программу психолого-педагогической коррекции сотрудников архитектурного бюро;
7. Провести анализ результатов опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции сотрудников архитектурного бюро;
8. Создать технологическую карту внедрения психолого-педагогической коррекции сотрудников архитектурного бюро.

Теоретико-методологической основой исследования являются труды Авдеева В.В., Ананьева Б.Г., Анцупова А.Я., Гришиной Н. В., Ильина Е.П., Канатаева Ю.А., Климова Е.А., Курбатова В.И., Леоновой И.С., Мастенбрук У., Уманского Л.И., Эриксона Э.Г. и другие.

Методы и методики исследования:

- 1) Теоретические: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование, целеполагание;

2) Эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий), тестирование по методикам: методика диагностики межличностных отношений Лири Т., методика личностной агрессивности и конфликтности Ильин Е.П., Ковалев П.А., тест Томаса-Килманна на поведение в конфликтной ситуации;

3) Математико-статистический метод Т-критерий Вилкоксона.

База исследования – все сотрудники архитектурного бюро ЗАО «Матисс» г. Челябинск в количестве 8 человек.

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании, разработке и апробации модели психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Материалы выпускной квалификационной работы могут быть использованы в работе архитектурных бюро, так как содержат программу психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурных бюро и технологическую карту её внедрения.

Апробация результатов исследования в рамках работы международной научно-практической конференции «Приоритетные направления научных исследований. Анализ, управление, перспективы» шифр KON-288 19.02.2020 г. в г. Саратов.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АРХИТЕКТУРНЫХ БЮРО

1.1 Проблема конфликтности в научных исследованиях

Конфликтность – интегральное свойство личности, которое отражает частоту её вступления в межличностные конфликты. Мерой конфликтности является микроклимат, который характеризуется эмоциональной удовлетворенностью членов группы, групповой психологической атмосферой, общим тоном и стилем групповых отношений, социальных ценностей, взаимодействием (Уманский Л.И.) [65, с.37].

Фоном уровня конфликтности является слишком напряженное переживание ситуаций стресса. Конфликты часто возникают на фоне низкого развития уровня организации, в которой коллектив разобщен и не имеет единства мнений. Скрытая конфликтность – внутреннее противостояние отдельных групп в коллективе [55, с.89].

Конфликт – это столкновение интересов (целей, позиций, взглядов, мнений) на почве соперничества; это отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми эмоциональными переживаниями [67, с.56].

Конфликтность личности проявляется комплексным действием психологических (темперамент, уровень агрессивности, эмоциональное состояние, психологическая устойчивость), социально-психологических (установки и ценности, отношение к оппоненту, компетентность в общении, направленность «на себя») и социальных факторов (условия жизни и деятельности, возможность релаксации, окружение, уровень культуры, удовлетворение потребностей) [38, с.46].

В ряде исследований (Канатаев Ю.А., Уманский Л.И., Чернышева Л.И.) показано, что конфликтные люди имеют высокий уровень

агрессивности. Деструктивная агрессия затрудняет процесс самореализации и социализации и причиняет окружающим физический и вербальный вред [67, с.224].

Конфликт, как объект исследования имеет множество характеристик. Только некоторые имеют значение для решения конкретной задачи.

Эрик Эриксон позитивно оценивает роль конфликта в развитии личности, полагая, что каждый кризис приводит к личностному росту и преодолению жизненных препятствий [70, с.236].

Конфликтология как наука возникла только в XX веке, когда конфликт приобрел новые свойства и характеристики. На возникновение новой науки повлияли: глобализация общества, усложнение отношений, высокая скорость происходящих изменений, повышение напряженности и уровня стресса. Возникла потребность в технологии разрешения конфликтов [3, с.45].

Организация не может существовать без конфликтов, главное, чтобы трудовые конфликты были конструктивными. Трудовые конфликты – это столкновение интересов по вопросам трудовых отношений и условий обеспечения труда. В организации существуют два основных типа конфликтов: межличностные и межгрупповые. Чаще всего конфликты задевают три сферы деятельности организации: сфера условий труда (режим, комфорт рабочего места, трудовые нормы, безопасность и т.п.), сфера закрепленных и принятых договоренностей, сфера распределения ресурсов (вознаграждение за труд).

В социальной психологии следует различать типы конфликтов в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Мы рассмотрим классификации по характеру участников и по причине возникновения конфликта [6, с.187]. Следует различать типы конфликтов и причины их возникновения.

Внутриличностный (ролевой) конфликт - к человеку предъявляют противоречивые требования относительно результатов его деятельности.

Так же может возникнуть в результате несоответствия производственных требований личным потребностям или ценностным ориентирам. Обычно, такой конфликт связан с низкой удовлетворенностью сотрудника работой, малой уверенностью в себе или организации, или со стрессом.

Межличностный конфликт – в организации может проявляться как противоречие между руководителями различных подразделений, между подчиненным и руководителем, либо противостояние двух рядовых членов коллектива. Явление часто имеет объективные причины: распределение ресурсов, борьба за власть и т.п.), но могут быть и субъективные причины когда люди с разными чертами характера и системами ценностей не в состоянии ужиться друг с другом. В межличностном конфликте всегда есть два аспекта: содержательный (предмет разногласий) и/или психологический (личностные особенности или особенности взаимоотношений двух оппонентов).

Конфликт между личностью и группой – противостояние коллектива руководителю или рядовому сотруднику. Они возникают, когда ожидания группы и личности находятся в противоречиях.

Межгрупповой конфликт – конфликт между малыми социальными группами. Возникают на почве нехватки ресурсов (экономический, информационных), неудовлетворенности одной из групп своим статусом, либо различия в ценностях (нравственных, религиозных, этнических и т.п.) [13, с.401].

По мнению Ольшанского В.Б., «во всех конфликтах речь идет о двух вещах или даже об одной: о ресурсах и о контроле над ними. Власть с этой точки зрения – это вариант контроля над ресурсами, а собственность и есть сам ресурс» [55, с.86].

Существует три основные стадии конфликта: предконфликтная (латентная), стадия открытого конфликта и стадия завершения [68, с.41].

Задача руководителя организации на латентной стадии, на которой уже понятны и образующая структура, и участники, и причины,

предпринять попытки решить вопрос «миром» и не переводить конфликт в стадию открытого конфликта.

Существуют варианты проявления конфликтности:

- открытое выражение недоверия;
- перебивание собеседника;
- принижение значимости его роли;
- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
- нежелание признавать свои ошибки и правоту собеседника;
- постоянное навязывание своей точки зрения;
- резкое ускорение темпа беседы или её неожиданное свертывание;
- неумение выслушать и понять точку зрения собеседника [64].

Таким образом, проблема конфликтности в психолого-педагогических исследованиях раскрывается очень подробно. В XX веке, когда конфликт приобрел новые свойства и характеристики возникла целая наука – конфликтология.

Конфликтность личности – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека. Конфликтность личности определяется действием психологических, социально-психологических и социальных факторов. Конфликтность, таким образом, комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками.

Предпосылки конфликтности личности – это чувство неопределенности, неуверенности, утомление, неустойчивость настроения, вспыльчивость, обидчивость, излишняя наступательность, малая компромиссность, неуступчивость, повышенная возбудимость, состояние внушаемости. Если человека отвергают в коллективе, он может быть предрасположен к конфликту. Однако, от самого человека и черт его характера зависит, окажется он в конфликтной ситуации или нет. Если

поступки, общение с коллегами задевают человека за живое, то это стимулирует конфликтность.

Предпосылками к конфликтности являются такие черты характера, как пониженная самокритичность, невоспитанность, несдержанность в чувствах, склонность к агрессивному поведению и эгоизм [62].

К чертам конфликтности относятся такие параметры как вспыльчивость, обидчивость, неуступчивость, мстительность, нетерпимость, наступательность, уровень компромиссности. Вариантами проявления конфликтности являются: нежелание признавать свои ошибки и правоту собеседника, открытое выражение недоверия, неумение выслушать, навязывание своей точки зрения, принижение значимости оппонента, неожиданное свертывание или ускорение темпа беседы.

Рассмотрим подробнее некоторые эмоциональные качества характеризующие конфликтность:

1) Вспыльчивая личность, как правило, раздражительная на любое высказывание, если оно не укладывается в рамки или модель поведения вспыльчивой личности, эмоционально не сдержанная и готова наругать по незначительному поводу, на который менее вспыльчивый человек просто не обратит внимание. Вспыльчивость считается преобладающей мужской чертой характера, женщинам она присуща с мужским гендером, хотя обычно в форме истерик и обид, так называемая роль жертвы. Пустая вспыльчивость является просто дурной привычкой, а вот обоснованная вспыльчивость необходима любой личности. Иногда, вспыльчивость это проявление темперамента, но в любом случае, вспыльчивость это черта характера и поддается корректировке;

2) Обидчивость работает на привлечение внимания, часто личность манипулирует обидой. Детская обида это возрастной этап, но если взрослый человек слишком обидчивый, то необходимо понимать в каких периодах детства он застрял. Воспитанный человек старается отучиться от этой непродуктивной привычки. Часто творческие люди проявляют

высокую обидчивость, т.к. они слишком ранимы и обидчивость является непреложным свойством их творческой натуры [66, с.78];

3) Неуступчивость – часто это отсутствие желания понять другого человека, негибкость, упрямство, бескомпромиссность. Личность не может быть уступчивой во всем, но высокая неуступчивость видит мир через призму враждебности и конкуренции. Неуступчивой личности очень сложно настроить коммуникации в коллективе, если это руководитель, то коллектив будет нестабилен, а если подчиненный, то часто меняет места работы. Неуступчивые люди глубоко зависимые и лишенные собственной ориентации. Часто эта черта служит в качестве инструмента для преодоления закомплексованности;

4) Наступательность – это образ действий, обеспечивающий активность и инициативу в борьбе с противником. Само понятие наступательности уже содержит борьбу – конфликт. Наступательность близка неуступчивости, но направлена именно на активные действия, личность не просто не согласна, а порой агрессивно отстаивает свою точку зрения, даже в мелочах и не по делу. Наступательность можно сравнить с деструктивной агрессивностью, когда личность всеми доступными, а иногда и недопустимыми способами решает свои вопросы. Наступление направлено на утверждение нереализованных интересов [24, с.57];

Конфликтная ситуация – это трудная ситуация социального взаимодействия [3, с 149]. Конфликтная личность имеет низкий уровень социально-психологической компетентности.

Вариантами проявления конфликтности являются: нежелание признавать свои ошибки и правоту собеседника, наступательные агрессивные вербальные и невербальные действия, открытое выражение недоверия, неумение слушать и слышать, навязывание своей точки зрения, принижение значимости оппонента, неожиданное свертывание или ускорение темпа беседы.

Таким образом, конфликтность – это свойство личности, отражающее частоту её вступления в межличностные конфликты [14, с.112].

Конфликтность проявляется во вспыльчивости, обидчивости, наступательности, неуступчивости, агрессивности, бескомпромиссности, низком уровне дружелюбия, а так же в выборе конкурентного стиля поведения в конфликтных ситуациях.

1.2 Особенности конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Цель любой коммерческой организации, в том числе и архитектурного бюро – извлечение прибыли. Люди – важнейший элемент организации. Архитектурное бюро – объединение творческих специальностей: архитектор, дизайнер, светодизайнер и людей точных наук: проектировщик, инженер-электрик, программист световых инсталляций. Постоянное столкновение интересов разных полярностей неизбежны.

В архитектурном бюро люди являются самым важным трудовым ресурсом для достижения коммерческой цели организации. При длительном разворачивании деструктивного, а иногда и конструктивного конфликта, организация, как живой организм может закончить свое существование. Сотрудники не удовлетворены, чувствуется социальная напряженность, обостряются противоречия.

Сотрудники архитектурного бюро относятся к возрастному периоду зрелости. В психологии зрелость (взрослость) – это состояние, к которому приходит организм в конце периода развития. В этот период достигаются наивысшее развитие духовных, интеллектуальных и физических способностей личности. Хронологические рамки периода зрелости условны и определяются завершением юности и началом периода старения [70, с.43]. Характеристики зрелой личности:

- развитое чувство ответственности;
- потребность в заботе о других;
- способности к активному участию в жизни общества, к эффективному использованию своих знаний, к психологической близости с другим человеком, к конструктивному решению жизненных проблем, к полноте самореализации.

Не способность зрелой личности активно включаться в сферу общественного производства, приводит к личностному застою и стагнации [12, с. 12].

Роджерс К. находит 5 черт, общих для «полноценно функционирующих людей»: открытость к переживанию новых ситуаций, экзистенциальный образ жизни, организмическое доверие, эмпирическая свобода, креативность [цит. по кн. 19, с.33].

Ведущая деятельность в зрелом возрасте проявляется:

- когда достижения максимально выявляют сущность человеческой природы;
- когда реализация жизни осуществляется по достижительным критериям (состоится как человек);
- когда феноменальные противоречия и преграды уводят человека от его сущности;
- когда знание не дает возможности качественно поднять целеполагание;
- когда человек своими поступками выражает себя как высокоразвитая и духовно-нравственная личность, защищая основные ценности жизни и культуры [70, с.90].

Кризисы зрелого возраста. Ананьев Б.Г. констатирует, что наступление зрелости как индивида (физическая зрелость, личность (гражданская зрелость), субъекта познания (умственная зрелость) и труд (трудоспособность) во времени не совпадает и проявляется во всех формациях [5, с.117].

Беррен Дж. выделяет раннюю зрелость (17-25 лет), зрелость (25-50 лет) и позднюю зрелость (50-75 лет). Аналогично Бромлей Ю.Б. описывает раннюю зрелость (21-25 лет), среднюю зрелость (25-40 лет), позднюю зрелость (40-45 лет) и предпенсионный возраст. Эриксон Э. выделил раннюю (20-40-45 лет), среднюю (40-45-60 лет) и позднюю зрелость после 60 лет [70, с.334].

Человек на протяжении всей жизни проходит непрерывные этапы становления и разрешения разных внутриличностных противоречий. В состоянии внутреннего конфликта человек испытывает напряженность всего своего поведения. Часто человек в возрасте 35-40 лет пытается найти ответы на вопросы: «как жить дальше?», «для чего жить?».

Кризис зрелого возраста намного менее изучен в психологии, чем кризисы детства, как в теории, так и на практике. Это связано с недостаточной разработкой проблемы за пределами детства и юности. Эриксон Э. предложил гипотетическую концепцию кризисов в развитие человека от рождения до старости. Согласно этой концепции кризисы зрелого возраста, проявляющиеся в перестройке смысловых структур сознания и переориентации на новые жизненные задачи влекут за собой смену характера деятельности и взаимоотношений человека. Тем самым они влияют на весь дальнейший ход развития личности. Чем менее успешно пройдены кризисы, чем больше нерешенных внутренних проблем, тем больше возрастает конфликтность личности, внутриличностный конфликт выплескивается во вне, в его орбиту вовлекаются окружающие [70, с.388].

Развитие личности в зрелом возрасте по мнению Петрановской Л.А. связано с процессом социализации, прежде всего обращенность внутрь себя (самопознание). Получается, что саморазвитие – это кем быть, каким быть, с кем быть и т.д., а именно способ жизни в целом, саморегуляция в широком смысле слова [цит. по кн. 12, с.187].

Конфликт в организации – это открытая форма наличия противоречий интересов, которые возникают при взаимодействии людей для решения производственных вопросов [39, с.135].

Цели архитектурного бюро, как организации и цели сотрудников не всегда совпадают. Архитектурное бюро - это сложная система со своими вертикальными и горизонтальными связями, с множеством элементов, со своими отношениями с контролирующими и регламентирующими органами.

Архитектурное бюро работает в первую очередь на заказчика и взгляды заказчика работы и исполнителя должны совпадать либо исполнитель обязать переубедить заказчика в своей правоте. Люди творческих специальностей отличаются высокой степенью индивидуальности и значимости выполнения деятельности, поэтому возникают противоречия во взаимодействиях с заказчиками. Возникающие противоречия, связанные с разными взглядами на ценности, цели, задачи, интересы приводят к конфликтам.

Столкновение интересов, целей, задач, разных представлений о способе их достижения приводит к конфликтам. Специалистами разработано много рекомендаций, касающихся аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующей стратегии поведения и средств разрешения конфликтов, а также управления им.

Признаки конфликта в рабочем коллективе:

- формальное отношение к работе;
- резкое изменение в работе;
- замкнутость, подавленность, раздражительность отдельных членов трудового коллектива;
- факты унижения достоинства личности в официальной и неофициальной обстановке;
- уклонение от выполнения распоряжений вышестоящего руководства;

.- обоюдное или одностороннее словесное или физическое оскорбление;

- негативное суждение об окружающей обстановке, о жизни и деятельности сослуживцев или организации в целом.

Причина возникновения конфликта в организации – нарушение нравственных норм и взаимоотношений между членами трудового коллектива разных категорий и организации самого процесса производства [13, с.40].

В психологии конфликт определяется как связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей.

Таким образом, основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения [28].

В самом общем виде конфликты, возникающие в организации, могут быть вызваны следующими тремя группами причин, обусловленных:

- трудовым процессом;

- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т. е. симпатиями и антипатиями; культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя и т. д.;

- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью [5, с.176].

Архитектурное бюро через своих работников влияет на психологическую среду в целом, т.к. архитектор создает пространство, с помощью композиции, цвета, света, звука, материала. Эта среда окружает человека и остается в мире объектов для людей. У людей этой

специальности очень развито чувство прекрасного и психологически они очень тонко чувствуют окружающую среду и настроения, они очень уязвимы.

Проанализируем структуру психологических особенностей деятельности сотрудников архитектурного бюро. Это позволит обозначить причины и специфику конфликтности. Начало деятельности связано с запросом заказчика на создание архитектурного светового облика объекта (пусть это будет торговый комплекс):

1. Руководитель проекта и архитектор изучают проектно-строительную документацию, составляют техническое задание на проектирование;

2. Архитектор делает наброски своего видения архитектурного светового облика объекта в различных программах;

3. Руководитель проекта и проектировщик изучают наброски архитектора с целью предложить оптимальное решение по реализации;

4. Руководитель проекта предоставляет заказчику эскизный проект.

Даже этих 4 пунктов достаточно для понимания количества контактов и соприкосновения разных точек зрения, ценностей, задач. Получается, что реализация проекта в полном объеме зависит от уровня конфликтности всех сотрудников архбюро. На этапе переговоров по горизонтальной иерархии могут возникнуть межличностные конфликты.

Существуют в архитектурном бюро и организационно-технологические конфликты, обусловленные противоположностью ролевых, функциональных и профессиональных позиций.

Например, столкновение видения архитектора на архитектурный облик объекта и сложности реализации данного проекта, которые высказывает техническая служба. В таком конфликте главное услышать друг друга. На поведение людей в конфликте влияет процесс научения. При длительной совместной работе, вступая в конфликт, оппоненты уже хорошо знают друг друга и ориентируются на эмоциональные реакции и

характер. При этом руководителю при эффективном управлении конфликтом можно направить его в положительное русло и достичь цели организации.

Существуют по методике Томаса-Килманна пять основных стратегий поведения при конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, уклонение и приспособление [26].

Мы рассмотрим их в отношении к сотрудникам архитектурного бюро.

Соперничество – используется, если нет иного выбора и исход конфликта очень важен, делается большая ставка на решение возникшей проблемы. В нашем случае речь идет о доминирующем требовании заказчика, в данном конфликте руководитель применяет авторитарный стиль управления и своим решением приказывает сотрудников выполнить требование. Не самый продуктивный метод, применяется, если другие стратегии не принесли результатов.

Сотрудничество – вы принимаете во внимание нужды и желания другой стороны. Самый трудный, продолжительный, но и самый эффективный стиль. Этот стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать оппонента, сдерживать свои эмоции. Используется, когда необходимо найти общее решение, когда каждый из подходов к проблеме важен, когда у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной, когда высока вовлеченность сотрудников в деятельность.

Стиль компромисса - суть заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. Обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Такой подход к решению конфликта можно использовать в ситуации, когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковыми компетенциями. В архбюро такой стиль поведения просматривается при активной позиции отстаивания своего видения

архитектором, тогда технические специалисты находят пути решения реализации творческого замысла.

Уклонение – используется, когда вы не хотите решать вопрос в свою пользу по причине и готовы согласиться с условиями оппонента. Наблюдается на малых, не принципиальных объектах (входные группы, вывески).

Приспособление – означает, что вы действуете совместно с другой стороной и не пытаетесь отстаивать свои интересы в целях восстановления нормальной рабочей атмосферы. Применяется, когда стабильность важнее разрешения конфликта, когда предмет разногласий не принципиален, когда правда не на вашей стороне, когда недостаточно власти или шансов на победу.

Ни одна стратегия поведения не является эффективной во всех без исключения ситуациях, ни один стиль не может быть выделен как самый лучший [25, с.46].

Таким образом, к особенностям конфликтности сотрудников архитектурного бюро относятся:

- установка личности на конфликт, истекающая из совокупности таких эмоциональных свойств, как вспыльчивость и обидчивость;
- возрастные особенности рабочей группы проявляются через нетерпимость;
- частые противоречия творческой и технической составляющей коллектива на конечный результат проекта проявляются через нежелание признавать правоту собеседника или свои ошибки, неумение выслушать другую точку зрения;
- ценностные противоречия, проявляющиеся в низком уровне компромиссности и высокой наступательности.

1.3 Модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Моделирование – исследование объектов познания на их моделях; построение и изучение моделей реально существующих объектов, процессов явлений с целью получения объяснений этих явлений, а также для предсказания явлений, интересующих исследователя [19].

Модель – искусственно созданное явление (предмет, процесс, ситуация), аналогичное естественному явлению, научное изучение которого затруднено или невозможно [21].

Первый этап моделирования – целеполагание.

Дерево целей – это структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей экономической системы, программы, плана, в которой выделены генеральная цель («вершина дерева»); подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней («ветви дерева»). Название «дерево целей» связано с тем, что схематически представленная совокупность распределенных по уровням целей напоминает по виду перевернутое дерево [19, с.14].

На основании данной модели «дерева целей» легко увязываются основная «генеральная» цель, – моделирование психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро и цели второго, третьего и последующих уровней. Благодаря данной методике возможно графически представить иерархию целей и проследить последовательность действий для достижения целей разного уровня.

Концепция «дерева целей» впервые была предложена Черчменом Ч. и Акоффом Р. в 1957 году. Она позволяет человеку привести в порядок собственные планы, увидеть свои цели в группе. Независимо от того, являются ли они личными или профессиональными. В том числе, дерево целей позволяет выявить, какие возможные комбинации обеспечат

наилучшую отдачу. Термин «дерево» предполагает использование иерархической структуры (от старшей к младшей), полученной путём разделения общей цели на подцели. Метод дерева целей ориентирован на получение относительно устойчивой структуры целей, проблем, направлений. Для достижения этого при построении первоначального варианта структуры следует учитывать закономерности целеобразования и использовать принципы формирования иерархических структур. Этот метод широко применяется для прогнозирования возможных направлений развития науки, техники, технологий, а также для составления личных целей, профессиональных, целей любой компании. Так называемое дерево целей тесно увязывает между собой перспективные цели и конкретные задачи на каждом уровне иерархии. При этом цель высшего порядка соответствует вершине дерева, а ниже в несколько ярусов располагаются локальные цели (задачи), с помощью которых обеспечивается достижение целей верхнего уровня. Составленное дерево целей имеет систему решений на бумаге. То есть план по достижению основной цели. Дерево целей может быть составлено и для любой цели: глобальной, месячной, годичной. Когда составлено дерево целей, можно проследить, к чему приведёт та или иная цель. Например, «выпустить новый вид товара» может привести к снижению объёма ранее выпускаемых товаров и, как следствие, к совершенно обратному результату – снижению прибыли. Именно дерево целей позволило это увидеть. А также, именно дерево целей позволит скорректировать данную цель и создать либо дополнительные рабочие места, либо, к примеру, проанализировать выпускаемую продукцию с целью выявления продукта с минимальной прибылью, дабы именно его заместить новым продуктом [19, с. 56].

Построение дерева целей имеет определенный алгоритм, виды взаимосвязей, строится по определенным правилам.

Алгоритм построения «дерева целей» следующий:

1. Определение генеральной (общей) цели;

2. Разделение общей цели на подцели (подцели 1-го уровня);
3. Разделение подцелей 1-го уровня на подцели 2-го уровня;
4. Разделение подцелей 2-го уровня на более детальные составляющие (подцели 3-го уровня).

Существует четыре вида взаимосвязей между целями:

1. Взаимодополнение целей: первая цель достигается только в случае достижения второй и наоборот;
2. Индифферентность целей: первая цель достигается независимо от достижения второй;
3. Антогонизм целей: достигается либо первая, либо вторая цель.
4. Конкуренция целей: ограниченное количество ресурсов может быть направлено на достижение либо первой, либо второй цели.

В процессе построения дерева целей проводятся следующие действия: - анализ целей на их совместимость, взаимодополняемость, конкурентность и установление окончательной структуры дерева целей; - определение относительной важности целей по их логическим связям и оценкам экспертов; - определение окончательных значений числовых показателей целей в соответствии с обработанными оценками экспертов; - оценку имеющихся ресурсов и их предварительное распределение на достижение отдельных целей; - отказ от всех целей, которые не укладываются в ограничения по ресурсам и имеют низкие экспертные оценки.

Правила построения дерева целей: - каждая сформулированная цель должна иметь средства и ресурсы для ее обеспечения; - при декомпозиции целей должно соблюдаться условие полноты редукции, т.е. количество подцелей каждой цели должно быть достаточным для ее достижения; - декомпозиция каждой цели на подцели осуществляется по одному выбранному классификационному признаку; - развитие отдельных ветвей дерева может заканчиваться на разных уровнях системы; - вершины вышележащего уровня системы представляют собой цели для вершин

нижележащих уровней; - развитие дерева целей продолжается до тех пор, пока лицо, решающее проблему, не будет иметь в распоряжении все средства для достижения вышестоящей цели [21].

Анализ литературы позволил нам разработать дерево целей исследования. Представим графическую модель психолого-педагогического обеспечения коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро на рисунке 1.

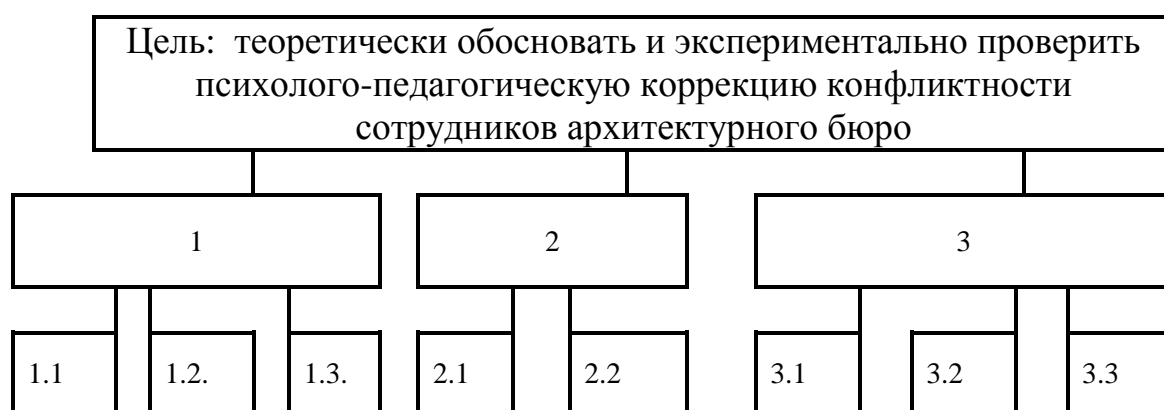


Рисунок 1 - Дерево целей

Генеральная цель – теоретически обосновать и экспериментально проверить психолого-педагогическую коррекцию конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Для реализации генеральной цели необходимо выполнить три цели первого уровня:

1. Изучить теоретические основы исследования психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
2. Организовать исследование психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
3. Выполнить опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Подцели первого уровня предполагают следующие цели и задачи:

- 1.1. Изучить проблему конфликтности в научных исследованиях;
 - 1.2. Определить особенности конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
 - 1.3. Составить модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.
- 2.1. Представить этапы, методы и методики исследования;
 - 2.2. Охарактеризовать выборки и проанализировать результаты исследования;
- 3.1. Разработать программу психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
 - 3.2. Провести анализ результатов опытно-экспериментального исследования;
 - 3.3. Составить технологическую карту внедрения результатов исследования в практику.

Целеполагание позволило составить модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро на рисунке 2.

Для достижения поставленной цели в нашем исследовании есть четыре блока: теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий и аналитический.

Теоретический блок направлен на изучение теоретических предпосылок конфликтности в научной литературе. По трудам Гришиной Н.В. Уманского Л.И., Канатаева Ю.А., Курбатова В.И. изучены: понятия конфликта и конфликтности; определены проявления среды конфликтности личности; проанализированы качества, характеризующие конфликтность; определены возможности или невозможности избегания конфликтов в коллективе; исследованы типы конфликтов в социальной психологии и причины их возникновения; изучена роль конфликта в коллективе; рассмотрены понятия межличностного и межгруппового конфликта, причины их возникновения; проанализированы основные стадии конфликта; исследованы факторы, действие которых определяет конфликтность личности; предпосылки и черты конфликтности личности.

Выявлены особенности конфликтности сотрудников архитектурного бюро, рассмотрены цели, структура работы, возрастные особенности сотрудников, психологические особенности деятельности сотрудников архитектурного бюро.

Диагностический блок включает в себя проведение диагностики сотрудников архитектурного бюро по методикам: личностной агрессивности и конфликтности Ильин Е.П., Ковалев П.А.; диагностики межличностных отношений Лири Т. и методике Томаса-Килманна о преобладающих стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.

Коррекционно-развивающий блок направлен на разработку и реализацию программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Структура программы включает в себя: когнитивный, формирующий, контрольный блоки и блок рефлексии.

Когнитивный блок состоит из лекции о понятии и условиях возникновения конфликтов, о влиянии высокого уровня наступательности и вспыльчивости, о влиянии низкого уровня дружелюбия, о стилях поведения в конфликтах, о способах разрешения конфликтных ситуаций.

Формирующий блок включает в себя тренинг на эффективные коммуникации.

Контрольный блок содержит в себе проведение повторного тестирования.

Блок рефлексии позволит через процесс размышления увидеть мотивирующие факторы практического применения полученных знаний и сформированных умений.

Аналитический блок оценит эффективность разработанной программы. Проведение повторного тестирования оценит достигнутые результаты, динамику конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Математико-статистический метод позволит проверить гипотезу исследования.

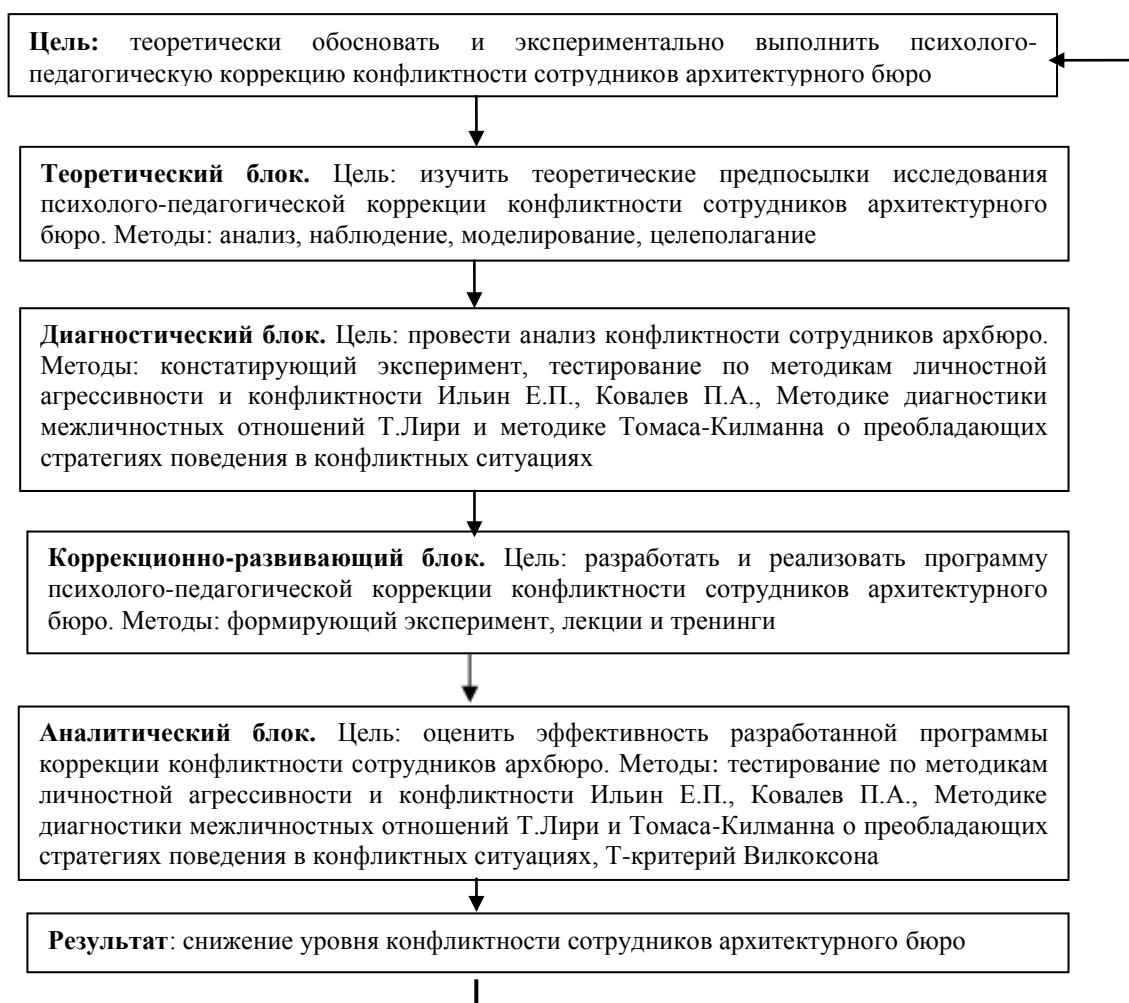


Рисунок 2 - Модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Таким образом, модель – это структура для достижения основной цели исследования, включающая теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий и аналитический блоки.

Выводы по главе 1

Конфликтность личности – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека [65, с.107]. Конфликтность личности определяется действием психологических, социально-психологических и социальных факторов. Конфликтность, таким образом, комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками сотрудников [64].

К чертам конфликтной личности относят: высокую вспыльчивость, обидчивость, неуступчивость, мстительность, нетерпимость, наступательность, низкий уровень компромиссности, высокую агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности [47, с.102].

Сотрудники имеют большое количество контактов в течении рабочего дня в процесса реализации проекта. Внешне проявляются признаки конфликтной личности. Часто конфликтов возможно избежать применив ту или иную тактику поведения в конфликтной ситуации.

Предпосылки конфликтности личности – это чувство неопределенности, неуверенности, утомление, неустойчивость настроения, вспыльчивость, обидчивость, излишняя наступательность, малая компромиссность, неуступчивость. Если человека отвергают в коллективе, он может быть предрасположен к конфликту [51, с.77]. Однако, от самого человека и черт его характера зависит, окажется он в конфликтной ситуации или нет. Также на поведение в конфликтной ситуации влияет процесс научения.

В любой организации люди являются важнейшим ресурсом для достижения цели. Длительное развитие конфликтной ситуации отрицательно сказывается на жизнедеятельности любой организации. Проявляется социальная напряженность, обостряются противоречия, распространяется неудовлетворенность [44, с.412]]. Особенность деятельности архитектора связана с множеством коммуникаций: необходимо согласовать, индивидуальное и значимое для архитектора, видение светового облика объекта с заказчиком и его службами, при этом заказчик не профессионал в данной области, но часто имеет свое мнение на проектируемый объект; много взаимодействий с техническим персоналом по решению технических возможностей реализации всех этапов проекта внутри архитектурного бюро; с субподрядчиками на объекте; с надзорными ведомствами для внешних согласований.

Анализ литературы позволил разработать дерево целей для нашего исследования [20]. Представить графическую модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро. С помощью модели мы получили структуру для достижения основной цели исследования, включающую теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий и аналитический блоки. Теоретический блок позволил изучить теоретические предпосылки конфликтности в научных исследованиях. Диагностический блок, через проведение анализа эмоциональных качеств, формирующих конфликтность сотрудников по методике личностной агрессивности и конфликтности Ильина Е.П., Ковалева П.А., методике диагностики межличностных отношений Тимоти Лири и методике Томаса-Килманна о преобладающих стратегиях поведения в конфликтных ситуациях, показал проявления конфликтности сотрудников архитектурного бюро, которые требуют коррекции. Коррекционно-развивающий блок в свою очередь, будет направлен на разработку и реализацию программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Аналитический блок оценит эффективность разработанной программы и позволит оценить результат по коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

2 ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АРХИТЕКТУРНОГО БЮРО

2.1 Этапы, методы, методики исследования

Процесс изучения любого явления имеет свои этапы. В нашем исследовании это:

1. поисково-подготовительный этап: анализ литературы по теме исследования, изучение методик, подбор методик для достижения цели исследования, подготовка к проведению тестирования, построение дерева целей, модели исследования;

2. опытно-экспериментальный этап: сбор материала, подготовка тестов, проведение тестирования, расшифровка тестов с помощью ключа, разработка и реализация программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро;

3. контрольно-обобщающий: анализ результатов исследования, проверка гипотезы, повторная диагностика, подготовка рекомендаций.

В работе был использован комплекс методов и методик:

1. Теоретические методы: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование, целеполагание;

2. Эмпирические методы: эксперименты (констатирующий и формирующий), тестирование по выбранным методикам: 1) методика диагностики межличностных отношений Тимоти Лири, с помощью которой сможем выявить преобладающий тип отношений к людям в самооценке, которая даст нам представление о наличии внутриличностного конфликта, отношения к своему Я; 2) методика личностной агрессивности и конфликтности Евгения Павловича Ильина поможет выявить склонность к конфликтности и агрессивности; 3) тест Кеннета Томаса и Ральфа Килманна на поведение в конфликтной

ситуации, по которому мы увидим частоту применения того или иного стиля поведения в конфликте;

3. Математико-статистический метод: Т-критерий Вилкоксона.

Охарактеризуем методы и методики исследования.

Метод анализа и обобщения – это разложение исследуемого целого на части, выделение отдельных признаков и качеств процесса или отношений явлений, процессов. Метод анализа образует первую фазу исследования и переходит от нерасчлененного описания изучаемого объекта к выявлению его строения, состава, его свойств и признаков [25, с.66]. Цель использования метода анализа – выявить проблему конфликтности как свойства личности сотрудников архитектурного бюро, оценить уровни проявления предпосылок конфликтной личности.

Моделирование – исследование объектов познания на их моделях; построение и изучение моделей реально существующих объектов, процессов, явлений с целью получения объяснения этих явлений, а также для предсказания явлений, интересующих исследователя [19].

Целеполагание – первый этап моделирования, построение дерева целей, которое схематически отражает распределение целей по уровням.

Эмпирические методы – это научное познание окружающей действительности опытным путем, предполагающим взаимодействие с изучаемым объектом при помощи экспериментов и наблюдения [28, с.67].

Констатирующий эксперимент – это диагностика проблемы для подтверждения или опровержения конкретного факта. Формирующий эксперимент – это основной метод, с помощью которого исследуются изменения в ситуации управления теми факторами, которые его определяют. Цель – установить наличие или отсутствие изучаемого явления конфликтности сотрудников архитектурного бюро, измерить её количественные характеристики, дать качественное описание.

Тестирование – стандартизированное кратковременное испытание свойств личности. Задачей тестирования является получение данных уровня конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Методика диагностики личностной агрессивности и конфликтности Евгения Павловича Ильина [47, с.38]. Цель - выявление склонности испытуемых сотрудников архитектурного бюро к конфликтности и агрессивности, как личностных характеристик, выявить уровень вспыльчивости, наступательности, обидчивости, неуступчивости, компромиссности, мстительности, нетерпимости к мнению других, подозрительности.

Методика диагностики личности в конфликтной ситуации Кеннета Томаса и Ральфа Килманна [56, с.77-91]. Задача – оценить какие способы регулирования конфликтов (конкуренция (давление), партнерство (разрешение проблемы), компромисс (делим пополам), избегание (уход), примирительный (сглаживающий)) чаще всего используют сотрудники.

Методика диагностики межличностных отношений Тимоти Лири. Предназначение методики – исследование представлений человека о себе и определение преобладающего типа отношений с окружающими людьми. Задача – определить уровень доминирования и дружелюбия сотрудников архбюро.

В методике диагностики личностной агрессивности и конфликтности Евгения Павловича Ильина Предлагается ряд утверждений, при согласии с утверждением в карте опроса (Приложение 1) в соответствующем квадрате поставить знак «+» («да»), при несогласии знак «-» («нет»). Для удобства обработки ответов целесообразно, чтобы испытуемые свои ответы заносили в карту опроса (Приложение 1).

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: вспыльчивость, наступательность, обидчивость, неуступчивость, компромиссность, мстительность, нетерпимость к мнению других, подозрительность. За каждый ответ в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1

балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов. Далее с помощью ключа мы сможем посмотреть показатель позитивной или негативной агрессивности субъекта и обобщенный показатель конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Ключ к методике в Приложении 1 [56].

Данная методика позволит нам выявить обобщенный показатель конфликтности для каждого сотрудника архитектурного бюро. Мы сможем дать рекомендации сотрудникам по снижению тех или иных качеств, если они хотят быть конкурентоспособными специалистами и более продуктивно работать в дальнейшем.

Одной из самых распространенных методик диагностики личности в конфликтной ситуации является опросник Томаса - Килманна. Тест на поведение в конфликтной ситуации или тест описания поведения Томаса. Разработан Кеннетом Томасом и Ральфом Килманном в 1974 году. Русскоязычная адаптация сделана Натальей Викторовной Гришиной [16]. Опросник предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявлению определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Томас К. исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов, а требуется уметь грамотно ими управлять. Томас и Килманн предложили модель регулирования конфликтов, одно измерение которой – поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе – поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов. На основе этой модели Томас выделил пять способов регулирования конфликтов: конкуренция (давление), партнерство (разрешение проблемы), компромисс (делим пополам), избегание (уход), примирительный (сглаживающий).

В тесте 30 парных утверждений (Приложение 1), описывающих поведение в ситуациях столкновения интересов. Необходимо выбрать (обвести кружком А или В) то утверждение, которое вы считаете более верным. Во многих случаях оба из предложенных вариантов могут

оказаться не типичными для субъекта, тогда надо выбрать тот из них, которым бы вы воспользовались с большей вероятностью.

Ключ к расшифровке ответов на тест Томаса-Килманна состоит в распределении ответов по колонкам таблицы (Приложение 1). Пять колонок соответствуют пяти стилям поведения и представляют собой шкалы от 0 (стиль почти не используется) до 12 (стиль используется очень часто). Необходимо посчитать количество баллов, которое набрал тот или иной стиль. Далее в Приложении 1 таблица с процентным соотношением частоты использования того или иного стиля поведения в конфликтных ситуациях.

По итогам проведения данного теста мы сможем проанализировать частоту использования того или иного стиля поведения в конфликтной ситуации и дать рекомендации по использованию конструктивных стилей поведения, приводящих к позитивным последствиям [56].

Методика диагностики межличностных отношений разработана американским психологом Тимоти Лири в 1950-х годах. Русскоязычная адаптация сделана Собчик Л.Н. в 1970-х годах. Предназначение методики – исследование представлений человека о себе и определение преобладающего типа отношений с окружающими людьми [61].

Опросник содержит 128 оценочных суждений (Приложение 1), из которых в каждом из 8 типов отношений образуется 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Необходимо на бланке ответов поставить знак «+» против номера определения, если данное определение соответствует вашему представлению о себе, и знак «-» против номеров тех утверждений, которые не соответствуют вашему представлению о себе. Необходимо быть искренним и в случае не полной уверенности, знак «+» не ставить. Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через

равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа. Ключ к методике Приложение 1 [56].

С помощью методики Т.Лири мы сможем выявить преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке у сотрудников архитектурного бюро.

Математико-статистический метод Т-критерий Вилкоксона позволит на основе двух замеров на одной и той же выборке испытуемых оценить сдвиг значений исследуемых признаков [60].

В исследовании выделены основные этапы: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. Используются комплекс теоретических и эмпирических методов. К теоретическим относятся: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, изучение и подбор методик, подготовка к тестированию, построение дерева целей и модели исследования. К эмпирическим методам относим: формирующий эксперимент, тестирование по выбранным методикам (методика диагностики межличностных отношений Тимоти Лири, с помощью которой сможем выявить преобладающий тип отношений к людям в самооценке, которая даст нам представление о наличии внутриличностного конфликта, отношения к своему Я; методика личностной агрессивности и конфликтности Евгения Павловича Ильина поможет выявить склонность к конфликтности и агрессивности; тест Кеннета Томаса и Ральфа Килманна на поведение в конфликтной ситуации, по которому мы увидим частоту применения того или иного стиля поведения в конфликте).

Все три методики дадут нам представление о конфликтности каждого сотрудника архитектурного бюро и помогут минимизировать конфликтные ситуации по средствам индивидуальных поведенческих корректировок. Разработанная и внедренная программа психолого-педагогической коррекции конфликтности позволит каждому сотруднику понять природу происхождения конфликта, увидеть какие внутренние

личностные эмоциональные параметры влияют на конфликтность личности. Попробовать на тренинге применение разных стилей поведения в конфликте, увидеть и оценить результат того или иного стиля поведения. Поиграть в Я-сообщения и натренировать навык перехода Ты-сообщения в Я-сообщение, увидеть на практике и услышать со стороны реакцию на я и ты-сообщения.

Математико-статистический метод Т-критерий Вилкоксона позволит на аналитическом этапе увидеть эффективность внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро на основе двух замеров до разработки и внедрения программы психолого-педагогической коррекции сотрудников и после на одной и той же выборке испытуемых и оценить сдвиг значений исследуемых признаков [60, с.303].

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

Исследование проводилось на базе Закрытого акционерного общества (ЗАО) Матисс, г. Челябинск. Исследуемые все сотрудники архитектурного бюро – это мужчины (3 сотрудника) и женщины (5 сотрудниц) в возрасте от 27 до 45 лет с профильным высшим образованием, семейные, опыт работы по специальности от 6 до 22 лет. Всего восемь сотрудников – руководитель организации, руководитель проектов, главный бухгалтер, архитектор, светодизайнер, проектировщик, технический специалист, руководитель монтажной бригады. Все сотрудники работают в архитектурном бюро более 5 лет.

Метод включенного наблюдения показал, что в архитектурном бюро царит дискретная атмосфера спокойствия. Есть сотрудники, работающие в удаленном доступе, при этом они в обязательном порядке присутствуют на общих обсуждениях проекта. Помещение офиса больше напоминает экспериментальную лабораторию, сотрудники не находятся постоянно на рабочих местах. Много встреч происходит вне стен офиса. Весь персонал

собирается в обязательном порядке на плановые и внеплановые обсуждения реализации текущего проекта. Все наблюдаемые конфликтные ситуации происходят на уровне несовпадения ценностей, мнений и взглядов на проектируемый объект. Споры очень эмоционально насыщенные, присутствуют признаки вербальной и невербальной агрессии, обиды и давления. При этом, после обсуждения, даже в условии, когда руководитель жестко принял решение и всем пришлось подчиниться, сотрудники очень доброжелательно общаются, хотя могут присутствовать легкие насмешки и здоровый юмор по отношению друг к другу. Дистанция между сотрудниками короткая, присутствуют объятия, крепкие рукопожатия, похлопывания по плечу.

Результаты диагностики по методике личностной агрессивности Ильина Е.П. представлены на рисунке 3 и в таблице 1 Приложения 2.

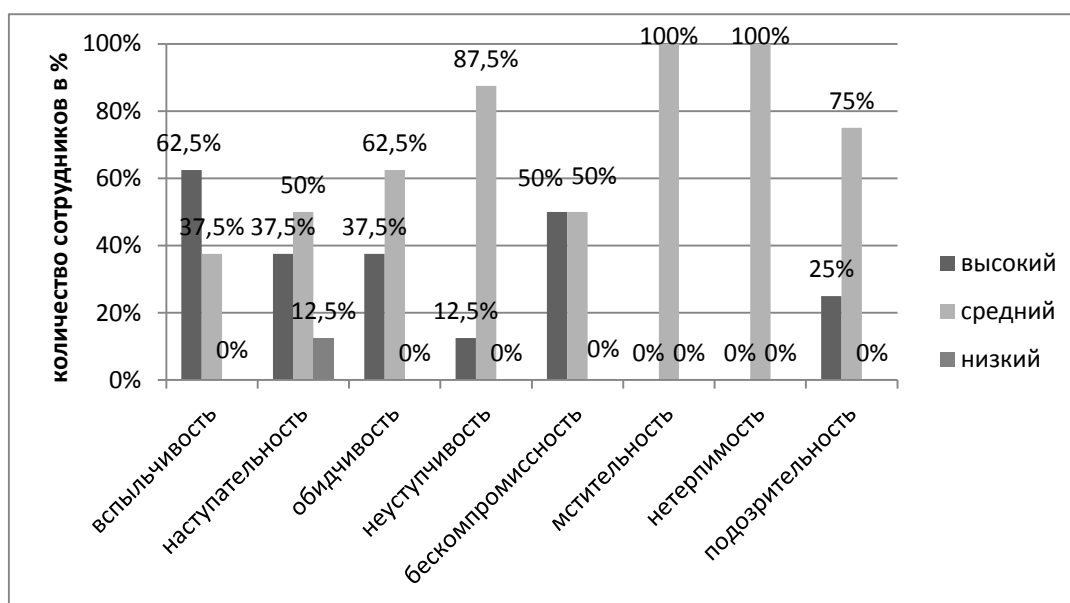


Рисунок 3 - Распределение показателей конфликтности испытуемых по методике личностной агрессивности Ильина Е.П.

Как видим из рисунка 3, максимально высокие значения имеют вспыльчивость (62,5 % - 5 сотрудников) и бескомпромиссность (50% - 4 сотрудника). Все 100% сотрудников 8 человек имеют средний уровень мстительности и нетерпимости.

Вспыльчивость проявляется у 5-ти (62,5 %) сотрудников в тяготении к чрезмерным эмоциональным проявлениям, в несдержанности, в проявлении насмешливых высказываний в сторону оппонента, в резких отказах на просьбу. Излишнюю вспыльчивость провоцируют стрессоры или обиды, регулярное недосыпание, вредные привычки, беспокойства, усталость, тревожность, дефицит витаминов, жизненные неурядицы.

Наступательность (агрессивность) или склонность к выражению гнева, злости на внешние объекты. В нашем исследовании 4 сотрудника (50%) обладают высокой наступательностью, которая иногда проявляется в непреднамеренной порче имущества, битье посуды, разрывании бумажного носителя проекта.

Обидчивость высокая проявляется у 3 (37,5%) сотрудников в виде постоянных обид по любому поводу высказываний или распределения обязанностей и средняя обидчивость у 3 (37,5%) исследуемых.

Неуступчивость – внутренняя категоричность к людям, нежелание понять других. Высокой неуступчивости нет, она средняя у (87,5%) 7 испытуемых, а у (12,5%) 1 сотрудника низкая.

Бескомпромиссность – это склонность к категоричности суждений, непоколебимостью оценок, принципов, взглядов. 4 сотрудника (50%) показали высокую бескомпромиссность и 4 испытуемых (50%) среднюю.

Мстительность – злопамятность, непощение, чувство возмездия и расплаты, у 8-ми (100%) испытуемых она средняя и проявляется в виде воспоминаний старых обид во время совместной работы над проектом.

Нетерпимость – нежелание проявлять уважительное и доброжелательное отношение к иному. Она средняя у 8-ми (100%) исследуемых и проявляется в невозможности выслушать точку зрения коллег при обсуждении проекта.

Подозрительность – мнительность, недоверчивость, опасливость, осмотрительность и эта черта высокая у 2 (25 %) испытуемых и у 6 (75%) средняя.

Результаты диагностики по обобщенному показателю конфликтности представлены на рисунке 4 в таблице 2 Приложения 2.

Более половины сотрудников архитектурного бюро, а именно 5 (62,5%) имеют средний уровень конфликтности.

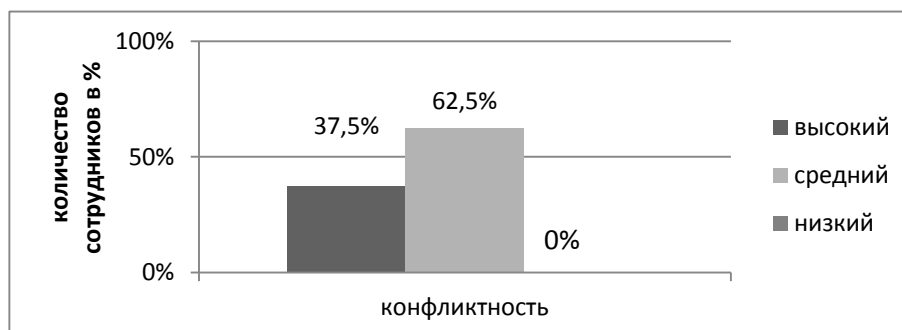


Рисунок 4 - Распределение обобщенного показателя конфликтности по методике Ильина Е.П.

Средний уровень конфликтности проявляется в адекватном понимании конфликта при анализе и оценке ситуации, гибкость ума позволяет объективно воспринимать ситуацию как конфликтную или неконфликтную и находить адекватные модели конфликтного поведения. Эмоциональный фон у людей со средним уровнем конфликтности – обида, нетерпение и вспыльчивость.

Результаты диагностики по тесту Томаса-Килманна на поведение личности в конфликтной ситуации представлены на рисунке 5 и таблице 3 Приложения 2.

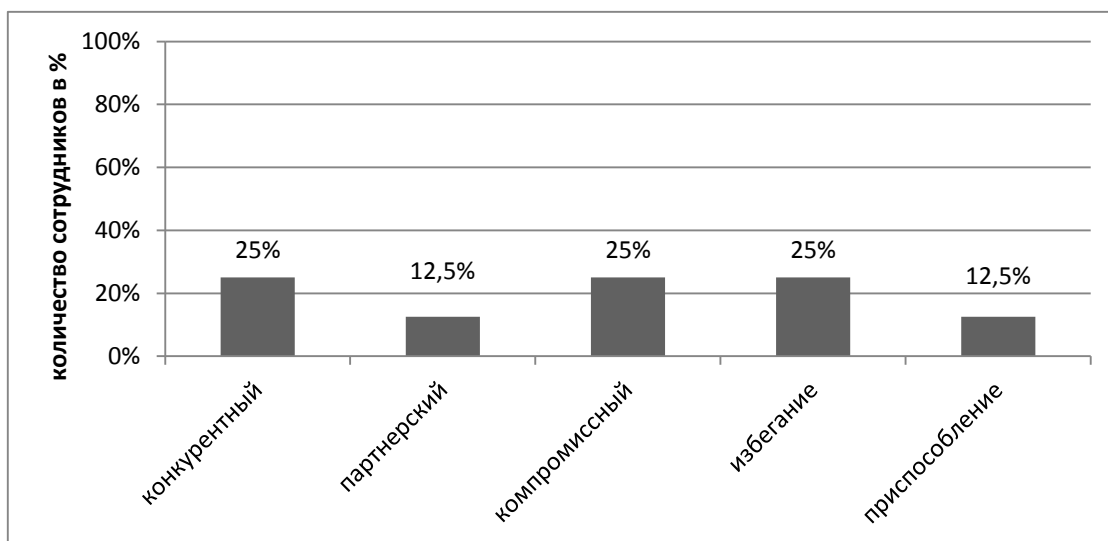


Рисунок 5 – Распределение показателя стилей поведения испытуемых в конфликтных ситуациях по методике Томаса-Килманна

Анализируя результаты можно с уверенностью сказать, что сотрудники архитектурного бюро используют в своей жизненной практики разные стили поведения.

Конкурентный – стиль соперничества используют чаще всего 2 (25%) исследуемых. Этот стиль является проявлением конфликтности.

Партнерский – разрешение проблемы, принимая во внимание нужды и желания другой стороны – наблюдается чаще всего у 1 (12,5%) сотрудника.

Компромиссный – урегулирование при взаимных уступках (делим пополам) выбирают 2 (25%) испытуемых.

Избегание – уход, уклонение от конфликта чаще применяют 2 (25%) сотрудника.

Приспособление – сглаживание конфликта, действие совместно с другой стороной только 1 (12,5%) испытуемый использует в своей практике.

Результаты диагностики по методике межличностных отношений Лири Т. представлены на рисунке 6 и в таблице 5 Приложения 2

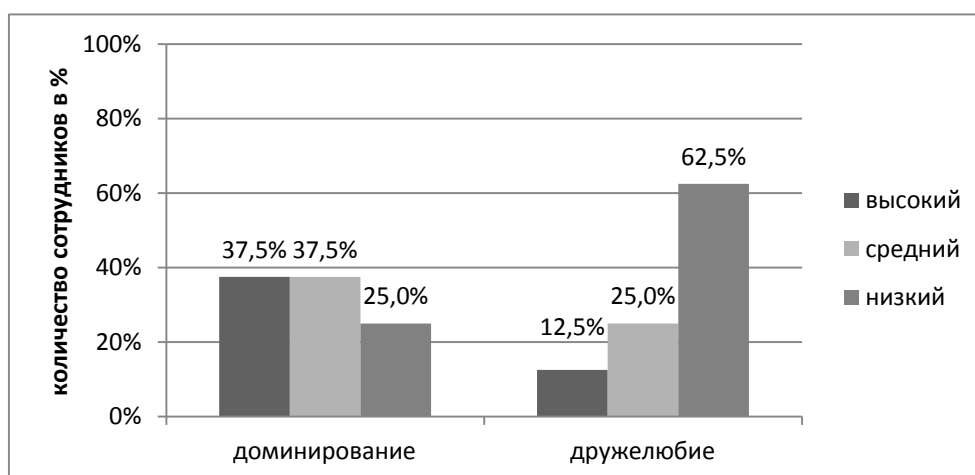


Рисунок 6 – Распределение показателей по параметрам доминирование и дружелюбие по методике Лири Т.

Анализ распределения показателей говорит о выраженном высоком и среднем стремлении у 3 (37,5%) испытуемых к лидерству в общении, к доминированию, а у 2 (25 %) исследуемых стремление к лидерству низкое, т.е. есть тенденция к подчинению, отказу от ответственности и позиции лидерства.

Высокий результат по параметру дружелюбие, а именно стремление личности к установлению дружелюбных отношений и сотрудничеству с окружающими показал только 1 (12,5%) испытуемый, 5 (62,5%) исследуемых показали низкий результат, а 2 (25%) сотрудника средний уровень по параметру дружелюбие и это указывает на проявление агрессивно-конкурентной позиции, препятствующей сотрудничеству и успешной совместной деятельности.

Таким образом, конфликтность сотрудников архитектурного бюро возможно характеризуется набором эмоциональных качеств: высоким уровнем вспыльчивости, излишней наступательностью, высокой обидчивостью, неуступчивостью, мстительностью, нетерпимостью к мнению других, излишней подозрительностью, высоким уровнем доминирования и низким уровнем дружелюбности.

Необходимо разработать и внедрить программу психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро для снижения уровня конфликтности сотрудников.

По результатам диагностики по методике Ильина Е. П. имеют высокий показатель вспыльчивости 5 сотрудников (62,5%), высокую наступательность 4 сотрудника (50%), так же необходимо работать с неуступчивостью, нетерпимостью и мстительностью, в нашем исследовании высоких показателей по данным параметрам нет, но средний уровень показали почти все испытуемые. Средний показатель неуступчивости у 7 (62,5%) сотрудников, а средний показатель мстительности и нетерпимости у 8 (100%) сотрудников.

По результатам диагностики по тесту Томаса-Килманна 2 (25%) сотрудника чаще всего используют конкурентный (сопернический) стиль поведения в конфликтных ситуациях.

Результаты диагностики по методике межличностных отношений Лири Т. предоставили нам данные о низком результате по параметру дружелюбия у 5 (62,5%) человек. Данный факт свидетельствует о препятствиях к сотрудничеству и успешной совместной деятельности.

Таким образом, к участию в программе психолого-педагогической коррекции конфликтности приглашены все восемь сотрудников архитектурного бюро, т.к. они характеризуются неоднородными проявлениями предикторов конфликтности.

Выводы по главе 2

Опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро, как и процесс изучения любого явления, имеет свои этапы. В нашем исследовании это: поисково-подготовительный (анализ литературы, изучение и подбор методик, подготовка к тестированию, построение дерева целей и модели исследования); опытно-экспериментальный (тестирование, расшифровка,

разработка и реализация программы); контрольно-обобщающий (повторное тестирование, анализ результатов, проверка гипотезы).

Исследование проводилось на базе Закрытого акционерного общества (ЗАО) Матисс. Исследуемые все 8 сотрудников с профильным высшим образованием, семейные, мужчины (3 сотрудника) и женщины (5 сотрудниц), работают в ЗАО Матисс более 5 лет.

Использованы комплекс методов (теоретических и эмпирических) и методик.

Проведенное тестирование позволило получить представление о конфликтности каждого сотрудника и поможет минимизировать конфликтные ситуации посредством внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности.

Результаты исследования по методике Ильина Е.П. показали высокую вспыльчивость (62,5%), наступательность (37,5%), обидчивость (37,5%) и бескомпромиссность (50%) у сотрудников. По обобщенному показателю конфликтности более половины сотрудников (62,5%) имеют средний уровень конфликтности.

Исследование по методике Томаса-Килманна выявило, что сотрудники используют в своей жизненной практике разные стили поведения, при этом конкурентный (25%), компромиссный (25%) и избегание (25%) преобладают над партнерским (12,5%) и приспособлением (12,5%).

Анализ распределения показателей по методике Лири Т. показал низкий результат (62,5%) по параметру дружелюбие.

К участию в программе психолого-педагогической коррекции конфликтности приглашены все сотрудники архитектурного бюро, т.к. они характеризуются неоднородными проявлениями предикторов конфликтности.

3 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АРХИТЕКТУРНОГО БЮРО

3.1 Программа психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Цель программы: психолого-педагогическая коррекция конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Задачи:

1. Формирование знаний о психологии конфликта;
2. Снижение уровня вспыльчивости и наступательности;
3. Формирование психологически комфортной среды;
4. Формирование коммуникативных навыков;
5. Формирование эмоционально-волевой саморегуляции;
6. Формирование социально-психологического климата, в том числе уровня дружелюбия.

Критерии отбора участников программы – в программу приглашены все сотрудники для отработки значимых позиций в коррекции конфликтности. Сотрудники, имеющие высокий уровень вспыльчивости и наступательности, они ориентированы на соперничество. Сотрудники с низким уровнем дружелюбия ориентированы на конфликтное решение рабочих задач.

Структура программы:

1. Когнитивный блок включает в себя лекцию о понятии и условиях возникновения конфликтов, о влиянии высокого уровня наступательности и вспыльчивости, о влиянии низкого уровня дружелюбия на конфликтность личности, о стилях поведения в конфликте, о способах разрешения конфликтных ситуаций;
2. Формирующий блок включает в себя систему тренинговых занятий.

3. Контрольный блок содержит проведение повторного тестирования и проверку гипотезы с применением математико-статистического метода.

4. Блок рефлексии позволяет через процесс размышления принять мотивирующие факторы практического применения полученных знаний и сформированных умений.

С помощью лекции произойдет формирование знаний о психологии конфликтов.

Лекция позволит участникам программы познакомиться с психологией конфликта, понять какие внутренние ресурсы есть у личности, какие психологические свойства личности влияют на конфликтность, ознакомиться со стилями поведения в конфликтных ситуациях, понять свои мотивации. Материал лекции построен на результатах исследования и затрагивает только актуальные темы для сотрудников архитектурного бюро. Понимая возрастные и профессиональные особенности коллектива, лекция будет информативна и интересна, к тому же подача материала построена в форме диалога и обсуждения. Сотрудники ознакомлены с результатами исследования и каждому из них акцентированы особенности высоких уровней наступательности и вспыльчивости. Сотрудники мотивированы на взаимодействие и готовы к волевым решениям.

Далее программой психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро предусмотрена программа тренинга, которая разработана непосредственно на эффективное взаимодействие. В рамках тренинга сотрудники архитектурного бюро ещё раз пройдут тестирование по методике Томаса-Килманна для отработки в условиях тренинга стилей поведения в конфликте. У сотрудников будет возможность более внимательно отнестись к своим психологическим свойствам личности и направить волевым усилием свои навыки и умения, полученные в ходе тренинга на уменьшение конфликтных ситуаций для достижения общего результата рабочего взаимодействия внутри коллектива. Тренинг позволит так же

улучшить коммуникативные навыки и вне коллектива при взаимодействии с заказчиками, подрядчиками.

Участники программы психолого-педагогической коррекции конфликтности лучше узнают и поймут друг друга, а обстановка позволит расширить рамки познания внутриличностных психологических процессов.

Сотрудники архитектурного бюро в ходе прохождения тренинга узнают, что конфликтное поведение провоцирует конфликт, который возникает, когда потребности одного человека мешают удовлетворению потребностей другого.

Важно понимать, что каждый член коллектива должен чувствовать доброжелательную атмосферу, тогда возможно вовремя заметить ухудшение обстановки и каждый сможет самостоятельно или сообща принять меры для устранения причин назревающего конфликта.

Описания занятий представлены в Приложении 3:

Занятие 1. Диагностика по методикам: личностной агрессивности Ильина Е.П.; межличностных отношений Лири Т.

Цель – выявить особенности проявления конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Занятие 2. Диагностика по методике Томаса-Килманна на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Цель – определить приоритетные стратегии поведения в конфликте.

Занятие 3. Лекция «Конфликт – что это?».

Цель – сформировать знания о психологии конфликта.

Лекция основана на том, что конфликты неизбежны и существуют там, где есть жизнь, поэтому необходимо знать, как предотвращать их деструктивность, негативные проявления и разрушающие последствия, как вести себя в процессе различных конфликтов, как вести себя в значимых, жизненно важных конфликтах, как конструктивно завершать конфликт.

Занятие 4. Тренинг «Эффективная коммуникация как инструмент предотвращения конфликта»: упражнения знакомство - интересный факт о себе и упражнение «белые и пушистые»

Цель – формирование психологически комфортной среды и коммуникативных навыков.

Испытуемые знакомы и данное занятие направлено на понимание уникальности каждого участника и возможности увидеть за маской сотрудника неординарную личность, о которой другие участники не задумываются. Возможны новые роли и открытие возможностей для психологического сближения участников.

Упражнение «белые и пушистые» выводит участников на осознание факта, что для ряда ситуаций конфликт важен и полезен и что конфликт – это конструктив и деструктив одновременно.

Занятие 5. Имитирующая игра «Донорское сердце».

Цель – формирование эмоционально-волевой саморегуляции.

В рамках игры участникам необходимо принять судьбоносное решение, от которого зависят жизни конкретных людей. В некоторых ситуациях, только отключив эмоции, руководствуясь сухими данными возможно принять верное конструктивное решение. По завершении тренер выводит участников на разные стратегии поведения.

Занятие 6. Просмотр видео и обсуждение применяемых стратегий поведения в видео роликах.

Цель – формирование знаний о психологии конфликта, формирование социально-психологического климата.

Просмотр и обсуждения в подгруппах направлены на понимание необходимости использования конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

В тренинге раскрыты понятия пяти стилей поведения, расставлены акценты по конструктивным и деструктивным стилям поведения, представлены разъяснения в каких ситуациях какие стили применимы,

например, Сотрудничество - это стратегия поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех её участников.

Стратегия сотрудничества будет наиболее эффективной, если: решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него отстраниться; конфликтующие стороны имеют длительные и взаимозависящие отношения; есть время поработать над возникшей проблемой; стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; участники конфликта обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Занятие 7. Конфликтогены и техники активного слушания.

Цель – формирование социально-психологического климата, повышение уровня дружелюбия, снижение уровня вспыльчивости и наступательности через понимание влияния конфликтогенов и приемов активного слушания.

Занятие 7. Техника Я-сообщение, игра «Техника трех Да».

Цель – формирование коммуникативных навыков, формирование эмоционально волевой саморегуляции, снижение уровня вспыльчивости и наступательности через осознание положительного влияния техники Я-сообщения.

Способ говорить Я-сообщениями, если сотрудники будут в своей практике решения задач применять данный способ, то уровень конфликтности снизится, т.к. Я-сообщения являются синтонами и благотворно влияют на взаимоотношения людей. Так же осознанное применение Я-сообщений приведет к снижению уровня вспыльчивости и наступательности.

Занятие 8. Диагностика контрольная по методике Томаса-Килманна на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Цель – определить приоритетные стратегии поведения в конфликте после сформированных знаний о психологии конфликта.

Занятие 9. Рефлексия размышления сотрудников архитектурного бюро о происходящем в их собственном сознании.

Цель – мотивация сотрудников на практическое применение полученных знаний и сформированных умений.

Занятие 10. Диагностика контрольная по методикам: личностной агрессивности Ильина Е.П.; межличностных отношений Лири Т.

Цель – оценить результативность занятий по программе психолого-педагогической коррекции конфликтности на основе особенностей проявления конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Основу любого конфликта составляет ситуация, включающая противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо спорные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах или несовпадение интересов, желаний, наконец, удерживает субъектов возможного конфликта и его объект. Однако для того чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны. Если противоположная сторона отвечает тем же, конфликт из потенциального переходит в актуальный.

Критерии эффективности реализации программы – снижение уровня конфликтности по параметрам вспыльчивость, наступательность, повышение уровня дружелюбия, изменение стратегий поведения в конфликте, согласно контрольного тестирования.

Разработанная программа психолого-педагогической коррекции конфликтности содержит 10 занятий, включающих в себя диагностики, лекционный материал, тренинговые упражнения и игры, просмотр видеоматериала.

Программой психолого-педагогической коррекции конфликтности показано, что бесконфликтное общения базируется на профилактике конфликтов и умении их решать.

Вспомним, что конфликтность личности определяется действием определенных факторов (психологических, социальных и социально-психологических), Конфликтность – комплексный личностный показатель.

В нашей группе испытуемых черты конфликтности проявляются через параметры: высокой вспыльчивости (62,5%) и наступательности (37,5%), обидчивости (37,5%) и высокого уровня бескомпромиссности (50%). Вариантами проявления конфликтности выявлены: нежелание признавать свои ошибки и правоту собеседника, навязывание своей точки зрения или, наоборот скорый отказ от своей точки зрения и свертывание беседы, а так же неумение контролировать свое эмоциональное состояние.

На поведение людей в конфликте влияет процесс научения, наши испытуемые работают совместно более 5 лет, оппоненты уже хорошо знают друг друга и ориентируются на эмоциональные реакции и характер.

Результаты исследования по методике Ильина Е.П. показали, что наши испытуемые имеют средний уровень конфликтности (62,5%) и соответственно адекватно анализируют и оценивают ситуацию, имеют гибкий ум и находят адекватные модели конфликтного поведения, но эмоциональный фон обиды, нетерпения и вспыльчивости дает свои конфликтные всходы.

Таким образом, программа психолого-педагогической коррекции конфликтности разработана для всех сотрудников архитектурного бюро. Программа включает в себя когнитивный, формирующий и контрольный блок и рефлексю. Цель программы – психолого-педагогическая коррекция конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Согласно модели исследования коррекционно-развивающий блок включает в себя мероприятия по уменьшению выявленных качеств конфликтности, а

именно по снижению показателя вспыльчивости и наступательности, по повышению параметра дружелюбия для сотрудников.

Для всех сотрудников в рамках коррекционно-развивающего блока разработан лекционный материал по конфликтности, методикам работы с конфликтами, способам поведения и регулирования уровня конфликтности. Далее разработан тренинг на обучение и закрепление навыков поведения в конфликтной ситуации, показано на примерах, как высокий уровень конфликтности влияет на жизнеспособность организации и разобщенность коллектива.

Когнитивный блок включает в себя лекцию о понятии и условиях возникновения конфликтов, о влиянии высокого уровня наступательности и вспыльчивости, о влиянии низкого уровня дружелюбия на конфликтность личности, о стилях поведения в конфликте, о способах разрешения конфликтных ситуаций.

Формирующий блок включает в себя систему тренинговых занятий

Контрольный блок содержит проведение повторного тестирования и проверку гипотезы с применением математико-статистических методов.

Рефлексивный блок позволит через процесс размышления сотрудников архитектурного бюро о происходящем в их собственном сознании увидеть смогли ли мы мотивировать их на практическое применение полученных знаний и сформированных умений.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции сотрудников архитектурного бюро

Исследование проводилось по результатам внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро на базе Закрытого акционерного общества (ЗАО) Матисс. После реализации программы проведена повторная диагностика конфликтности сотрудников архитектурного бюро по методикам:

личностной агрессивности Ильина Е.П.; на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации Томаса-Килманна; межличностных отношений Лири Т.

Результаты контрольной диагностики по методике личностной агрессивности Ильина Е.П. представлены на рисунке 7 и в таблице 6 Приложения 4.

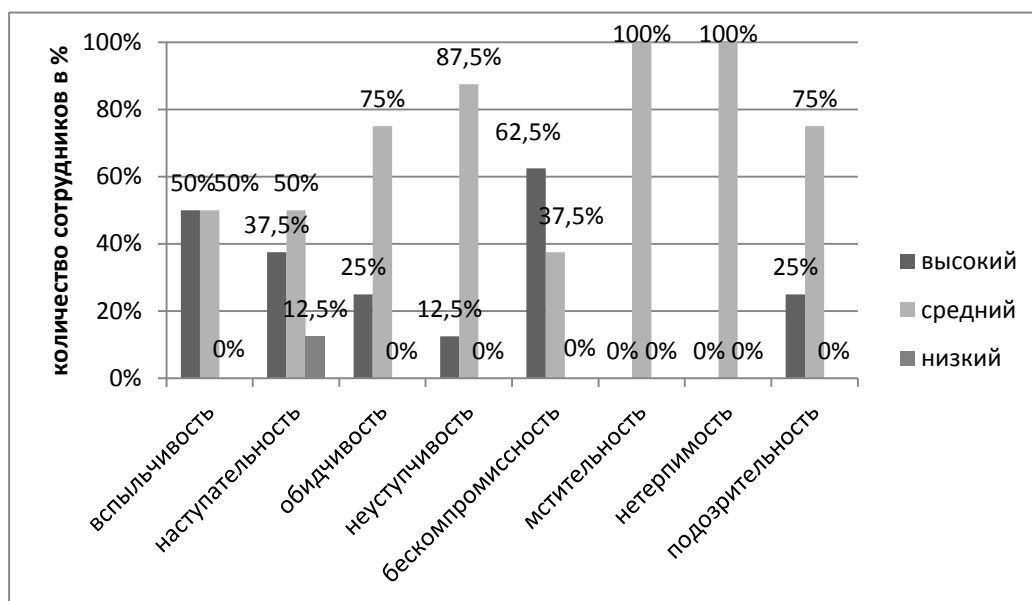


Рисунок 7 – Распределение показателей конфликтности испытуемых по методике личностной агрессивности Ильина Е.П.

Как видим из рисунка 7 уровень вспыльчивости снизился на 12,5%, а это означает, что у 1 испытуемого показатель с высокого перешел в средний. По количественному показателю параметры вспыльчивости снизились у 2 (25%) испытуемых, у сотрудника 8 показатель снизился на 2 балла с 9 на 7 и почти приблизился к среднему значению, а это означает, что программа психолого-педагогической коррекции конфликтности дала свои результаты по параметру вспыльчивости.

Параметр наступательность не изменился, 4 (25%) сотрудника имеют высокий уровень. Они склонны к агрессивности и к выражению гнева и злости на внешние объекты.

Обидчивость снизилась с высокой на среднюю, ранее высокая обидчивость была у 3 (37,5%) сотрудников, а теперь она высокая у 2 (25%) сотрудников. Этот параметр так же влияет на конфликтность, программа психолого-педагогической коррекции и в этом параметре дала положительные результаты.

Количественные характеристики 7 исследуемых показателей варьировали в пределах одного качественного уровня.

Параметры конфликтности: вспыльчивость, обидчивость, нетерпимость и подозрительность снизились у 5 (62,5%) испытуемых.

Результаты диагностики по обобщенному показателю конфликтности представлены на рисунке 8 и в таблице 7 Приложения 4

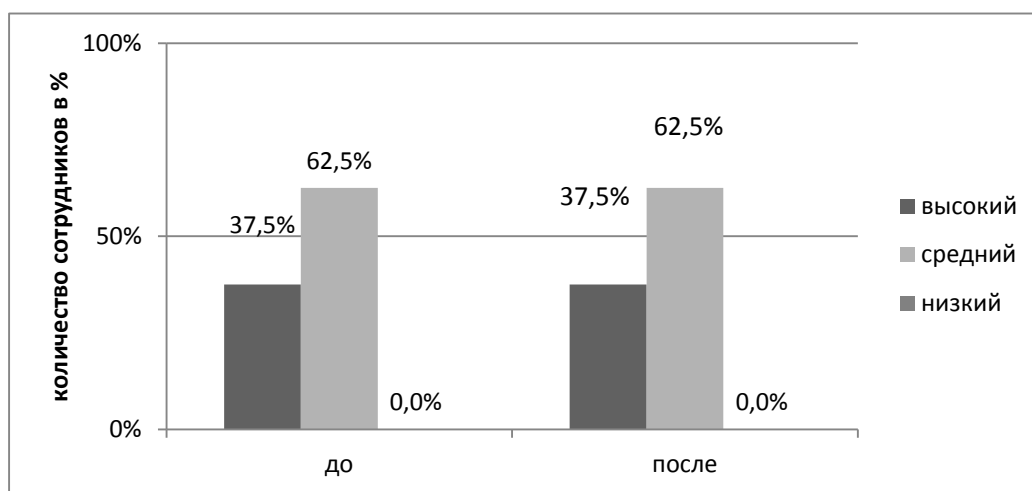


Рисунок 8 – Распределение обобщенного показателя конфликтности по методике Ильина Е.П. до и после реализации программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Средний уровень конфликтности проявляется в адекватном понимании конфликта при анализе и оценке ситуации, позволяет правильно оценивать ситуацию и выбирать адекватные модели поведения. Повторное тестирование показало, что уровень конфликтности не изменился, а вот личные показатели изменились и у 2 (25%) испытуемых уровень конфликтности возрос на 1 балл, а у 3 (37,5%) он снизился, у 3 (37,5%) исследуемых он остался в прежних значениях. Позитивная

агрессия возросла у двоих, а негативная у одного, при этом у исследуемого с повышенной негативной агрессией сам показатель конфликтности снизился на 2 пункта. По обобщенному показателю можно судить о положительном воздействии программы психолого-педагогического воздействия, испытуемые обладают высокой степенью научения, понимая из лекции и тренинга структуру, стадии и профилактические действия в конфликте стараются контролировать свои эмоциональные реакции.

После реализации программы психолого-педагогической коррекции конфликтности в архитектурном бюро наблюдаются изменения: сотрудники стараются контролировать свои реакции на латентную стадию конфликта и избегать развития конфликтной ситуации. Наши испытуемые за короткое время изменили свои позиции по отношению к конфликтам, стали использовать Я-сообщение, стараются прислушиваться к мнению окружающих и контролировать свои негативные эмоции по отношению к возникающим ситуациям.

Правоту наших предположений подтвердят или опровергнут результаты повторного контрольного тестирования по методике Томаса – Килманна на поведение в конфликтных ситуациях.

Результаты диагностики по тесту Томаса-Килманна на поведение личности в конфликтной ситуации до и после реализации программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро представлены на рисунке 9 и в таблице 8 Приложения 4.

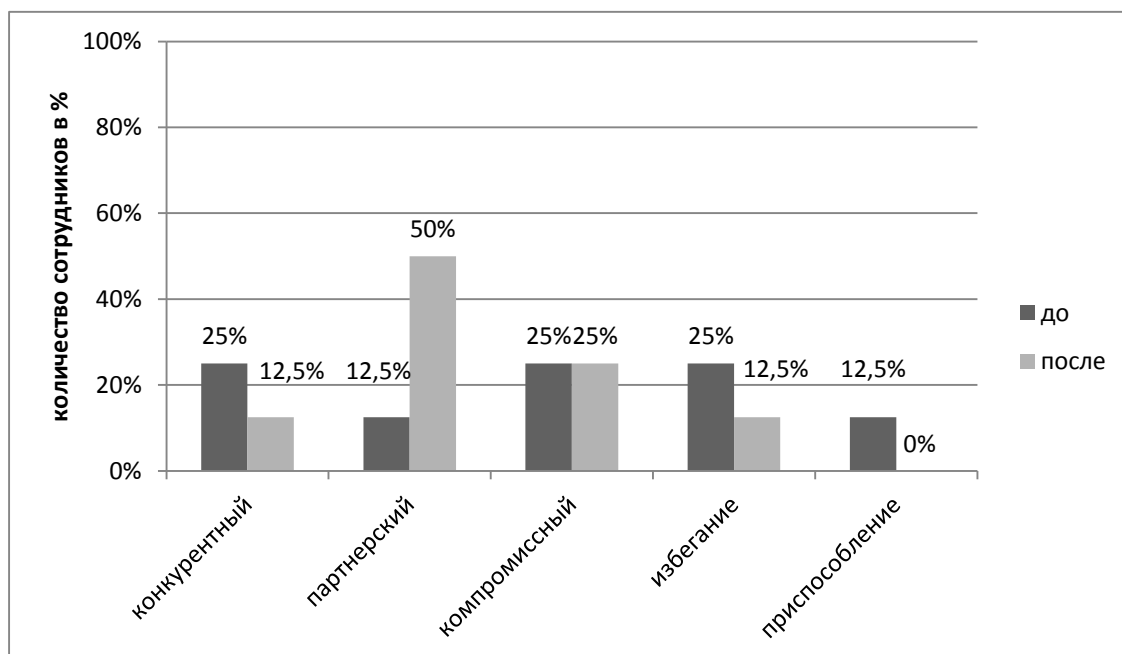


Рисунок 9 – Распределение стратегий стиля поведения испытуемых по методике Томаса-Килманна до и после реализации программы психолого-педагогической коррекции конфликтности

Увеличилась частота применения партнерского стиля у 4 (50%) сотрудников, ранее чаще всего он наблюдался у 1 (12,5%) испытуемого. Снизилась частота применения конкурентного стиля: был у 2 (25%), теперь у 1 (12,5%); избегания у 1 (12,5%) сотрудника против 2 (25%) исследуемых в первоначальном тестировании; приспособление совсем никто не использует, ранее стиль приспособление чаще всего использовал 1 (12,5%) сотрудник.

Повторное исследование позволило установить, что сотрудники архитектурного бюро стали чаще слышать мнение других, стали участливее друг к другу, после реализации программы испытуемые стали использовать полученные навыки бесконфликтного общения, поняли структуру конфликта и полученные знания стали приносить положительные результаты. Программа повлияла на уровень научения и внешних проявлений, понимая свои личностные причины конфликтности, сотрудники сменили свои реакции на конфликтные ситуации и их стало значительно меньше.

Проанализируем результаты повторной диагностики по методике межличностных отношений Лири Т., они представлены на рисунке 10 и в таблице 10 Приложения 4.

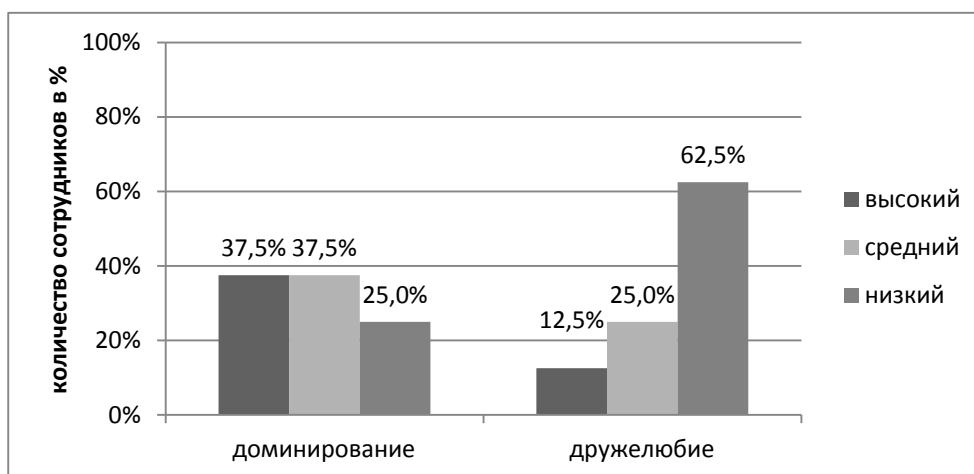


Рисунок 10 – Распределение контрольных показателей по параметрам доминирования и дружелюбия по методике Лири Т.

Анализ распределения не изменился по сравнению с первоначальным тестированием и говорит о высоком у 3 (37,5%) исследуемых и среднем у 3 (37,5%) испытуемых стремлении к лидерству и доминированию, соответственно у 2 (25%) сотрудников оно низкое. По параметру дружелюбие: высокий показатель по прежнему у 5 (62,5%) сотрудников; средний уровень у 2 (25%); низкий так же остался у 1 (12,5%) испытуемого.

Таким образом, реализация программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро эмпирически доказала свою эффективность: произошли положительные изменения личностной агрессивности по методике Ильина Е.П., а именно снижение параметра вспыльчивости у 2 (25%) испытуемых, обидчивости у 1 (12,5%) исследуемого, нетерпимости у 1 (12,5%) сотрудника и подозрительности у 1 (12,5%) исследуемого, обобщенный параметр конфликтности уменьшился у 3 (37,5%) сотрудников; произошли положительные изменения по выбору стиля поведения в конфликтных ситуациях по методике Томаса-Килманна и теперь 4 (50%) сотрудников направлены к

партнерскому стилю, ранее только 1 (12,5%), частота применения стилей конкурентного, избегания и приспособления уменьшилась на 12,5%, а это означает, что 3 (37,5%) исследуемых вместо неконструктивных стилей стали применять партнерский стиль, стиль сотрудничества.

С целью проверки гипотезы исследования проведем математико-статистический расчет Т-критерия Вилкоксона на основе данных тестирования по обобщенному показателю конфликтности методике личностной агрессивности Ильина Е.П.

Расчет Т-критерия Вилкоксона представлены в таблице 11 Приложения 4.

$T_{\text{эмп.}} = 5$

$T_{\text{кр.}}: p < 0,05 - 0$ и $p < 0,01 -$ — для 5 испытуемых.

$T_{\text{эмп.}} > T_{\text{кр.}}$, принимаем H_0

Таким образом, результаты математико-статистической обработки данных не подтвердили гипотезу о том, что разработка и реализация программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро снизит показатель конфликтности. Произошли изменения эмпирических показателей, но их интенсивность не позволила перейти на другой качественный уровень.

Гипотеза исследования эмпирически доказана.

Таким образом, анализ результатов опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро выявил по методике личностной агрессивности Ильина Е.П. снижение количественных показателей эмоциональных качеств: вспыльчивость (2 сотрудника 25%), обидчивость (1 исследуемый 12,5%), нетерпимость (1 испытуемый 12,5%) и подозрительность (1 человек 12,5%). Снижение обобщенного показателя конфликтности у 3 (37,5%) сотрудников.

Контрольное тестирование по методике Томаса-Килманна на выбор стилей поведения в конфликтных ситуациях выявило положительные изменения: 4 (50%) сотрудника направлены к партнерскому стилю, ранее только 1 (12,5%); частота применения стилей конкурентного, избегания и приспособления уменьшилась на 12,5%, а это означает, что 3 (37,5%) исследуемых вместо неконструктивных стилей стали применять партнерский стиль, стиль сотрудничества он направлен на разрешение проблемы, принимая во внимание мнение другой стороны. Это самый конструктивный стиль поведения и направлен на профилактику конфликтных ситуаций. Реализация программы психолого-педагогической коррекции конфликтности показала положительные результаты и сотрудники архитектурного бюро в действительности изменили свои стили поведения в конфликтных ситуациях

Изменения эмпирических показателей произошли, но их интенсивность не позволила перейти на другой качественный уровень.

Результаты обработки данных математико-статистическим методом не подтвердили гипотезу о том, что внедрение программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро снизит показатель конфликтности

Сотрудники архитектурного бюро после реализации программы психолого-педагогической коррекции изменили свои стили поведения в конфликтных ситуациях. Это подтверждается изменениями количественных показателей контрольного исследования, а именно снижением параметров конфликтности и изменением поведенческих стилей.

Люди зрелого возраста имеют устоявшимися жизненные позиции и им сложнее выработать новые условные рефлексы, их опыт и физиологические особенности сопротивляются нововведениям, им необходимо больше времени на контроль собственных действий. Накопленный опыт, профессиональный статус позволяет им чувствовать

себя выше более молодых сослуживцев и порой не считаться с их мнением, при этом они более реалистично оценивают соотношение ожидаемого с действительным. Проведенных десяти занятий мало для качественного изменения их взглядов и устоев. Выраженные изменения наблюдались у молодых сотрудников. Контрольная диагностика показала количественные сдвиги по методике личностной агрессивности Ильина Е.П. именно у двух молодых сотрудников, у сотрудников зрелого возраста произошли изменения по данным повторной диагностики Томаса-Килманна на выбор стратегий поведения. Жизненная мудрость и открытая альтруистическая позиция позволяют им осмыслить и встать на путь достижения поставленной цели снижения конфликтности.

Реализованная программа позволила сотрудникам осознать влияние конфликтов на жизнь и увидеть положительные качественные изменения.

Гипотеза исследования эмпирически доказана.

3.3 Технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

На основании проведенного исследования составлена технологическая карта внедрения для руководителей архитектурных бюро. Технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро представлена в Приложении 5.

Процесс внедрения реализуется в 5 этапов:

1. Целеполагание внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
2. Формирование благоприятной психологической среды, эмоционального настроя сотрудников на внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро;

3. Изучение предмета внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
4. Совершенствование работы над программой психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро;
5. Распространение программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро в архитектурно-дизайнерской среде.

Конфликтность является свойством личности и изменениям или корректировкам с помощью 10-ти занятий по психолого-педагогической программе поддается сложно, но изменить стили поведения в конфликтных ситуациях возможно, а в творческой среде архитектурных бюро уменьшение конфликтных ситуаций с помощью корректировки конфликтного поведения представляется актуальным. Уменьшение конфликтных ситуаций между сотрудниками увеличивает прибыль архитектурного бюро. Для руководителей архитектурных бюро составлены рекомендации по управлению конфликтностью через корректировку конфликтного поведения сотрудников:

1. Мысленно поставить себя на место конфликтующих и понять какие события заставили стороны вступить в конфликт;
2. Практиковать Я-сообщения;
3. Хвалить на людях, ругать - один на один;
4. Проявлять повышенное внимание к творческой работе архитектора и дизайнера, хвалить, вербализировать достоинства проекта;
5. Всегда говорить спокойным тоном, быть сдержанным, контролировать свои эмоции;
6. При возникновении конфликтной ситуации снижать эмоциональный фон конфликтующих всеми доступными способами;
7. Проявлять заинтересованность в любых рабочих и жизненных ситуациях сотрудников;
8. Создать комфортные условия работы для всех сотрудников.

К профилактике конфликтов можно отнести следующие приемы.

1. Практическая эмпатия. Попробуйте представить себя на месте человека, который вызывает у вас негативные эмоции, возможно в его ситуации вы действовали бы так же. Такой прием часто вызывает чувство сострадания, и желание ссориться с человеком пропадает.

2. Не разделение заслуг. Часто люди чувствуют себя обделенными почестями, им кажется (а может так и есть), что большую часть работы проделали они, а это прошло незамеченным. Поэтому людям чаще необходимо говорить об их заслугах, можно преуменьшить свое участие.

3. Поддерживание положительных эмоций. Если вы видите, что собеседник собирается ссориться, старайтесь свести все к шутке, поделитесь с ним положительными эмоциями. Может, у него и желание ругаться пропадет.

4. Не спорьте с человеком, когда он рьяно вам доказывает вашу неправоту. А позже, когда все успокоится вы можете представить неопровержимые доказательства своей правоты.

5. Иногда психологи советуют уходить от споров в буквальном смысле этого слова, чтобы дать собеседнику остыть и задуматься о своем поведении. Лучший способ в этой ситуации замолчать или в прямом смысле слова уйти.

В тренинге сотрудники сформировали необходимые коммуникативные навыки, которые помогут менее болезненно завершить конфликт, если предотвратить его не удалось.

Вспомним, что конфликтность личности определяется действием определенных факторов (психологических, социальных и социально-психологических), Конфликтность – комплексный личностный показатель.

В нашей группе испытуемых черты конфликтности проявляются через параметры: высокой вспыльчивости и наступательности, обидчивости, нетерпимости и уровня компромиссности. Вариантами проявления

конфликтности выявлены: нежелание признавать свои ошибки и правоту собеседника, навязывание своей точки зрения или, наоборот скорый отказ от своей точки зрения и свертывание беседы, а так же неумение контролировать свое эмоциональное состояние.

После внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро руководителю организации необходимо поддерживать эмоционально-благоприятный климат в коллективе.

Выводы по главе 3

Опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции сотрудников архитектурного бюро было реализовано через программу психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро, состоящую из десяти занятий. Занятия направлены на: формирование знаний о психологии конфликта; снижение уровня вспыльчивости и нетерпимости; формирование психологически комфортной среды и коммуникативных навыков; на формирование эмоционально-волевой саморегуляции и создание социально-психологического климата, в том числе уровня дружелюбия.

Структура программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро включала в себя:

1. Когнитивный блок, состоящий из лекции о понятии и условиях возникновения конфликтов, о влиянии высокого уровня наступательности и вспыльчивости, о влиянии низкого уровня дружелюбия на конфликтность личности, о стилях поведения в конфликте, о способах разрешения конфликтных ситуаций.

2. Формирующий блок, который включает в себя упражнения в рамках тренинга «Эффективная коммуникация как инструмент предотвращения конфликта»

3. Рефлексивный блок. В данной блоке сотрудники архитектурного бюро размышляли о мотивах практического применения полученных знаний и применении сформированных умений.

Анализ результатов после проведения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро показал по методике личностной агрессивности Ильина Е.П.: снижение уровня вспыльчивости 2 человека (25%); снижение уровня обидчивости 1 сотрудник (12,5%); снижение уровня нетерпимости 1 испытуемый (12,5%); снижение уровня подозрительности 1 исследуемый (12,5%); снижение обобщенного показателя конфликтности 3 сотрудника (37,5%).

Изменение вектора стиля поведения в конфликтных ситуациях по методике Томаса-Килманна в сторону партнерского стиля и теперь 4 испытуемых 50% применяют данный стиль против 1 исследуемого 12,5 % в первом исследовании.

По методике Тимоти Лири распределения показателей по параметрам доминирования и дружелюбия остались на прежних уровнях: высокий уровень доминирования у 3 сотрудников (37,5%) и низкий уровень дружелюбия у 5 испытуемых (62,5%).

Математико-статистический метод расчет Т-критерия Вилкоксона не подтвердил гипотезу исследования, но статистические коллизии часто наблюдаются на малых выборках.

Эмпирически гипотеза доказана.

Сотрудники архитектурного бюро люди зрелого возраста и за короткий промежуток времени и 10 проведенных занятий изменить свои личностные качества им гораздо сложнее, что более молодым сослуживцам. Повторное тестирование показало качественные изменения в выборе конструктивных стилей поведения в конфликтных ситуациях и становится понятно, что внутренний процесс изменений запущен и теперь необходимо поддерживать положительный эмоциональный климат в коллективе и мотивировать сотрудников на уменьшение конфликтных

ситуаций. При выполнении руководством рекомендаций уровень конфликтности сотрудников и конфликтные ситуации уменьшаться.

Руководителю организации необходимо поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе, который будет способствовать повышению уровня дружелюбия сотрудников архитектурного бюро.

Таким образом, изменения эмпирических показателей произошли, но их интенсивность не позволила перейти на другой качественный уровень.

На основании проведенного исследования была разработана технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро и даны рекомендации руководителям архитектурных бюро по управлению конфликтностью через корректировку конфликтного поведения сотрудников.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликтность – это свойство личности, отражающее способность вступать в конфликт. Курбатов В.И. считает, что конфликтность – это интегральное свойство личности, отражающее частоту её вступления в межличностные конфликты [39, с.46].

Гришина Н.В. рассматривает конфликт, как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем каждая из сторон конфликта представлена активным субъектом (субъектами) [14, с.201].

В зависимости от характера конфликтной ситуации, стратегии поведения участников, конфликты в организации могут иметь негативные или позитивные последствия [6, с.64].

Психолого-педагогические коррекционные воздействия могут быть следующих видов: убеждение, подражание, внушение, подкрепление.

Актуально изучать коррекцию конфликтности в контексте профессиональной деятельности, так как большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с руководством, подчиненными, сослуживцами. При таком плотном графике общения возникает масса причин, при которых возникают нарушения коммуникации, что и приводит к конфликтам.

Выявлены особенности конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Сотрудники архитектурного бюро относятся к зрелому возрасту, имеют развитое чувство ответственности, склонны к активному общественному участию, к эффективному использованию своих знаний, к конструктивному решению вопросов. Сотрудники имеют большое количество контактов в течении рабочего дня для процесса реализации проекта. Внешне проявляются признаки конфликтной личности. Часто конфликтов возможно избежать применив ту или иную тактику поведения в конфликтной ситуации. К чертам конфликтной личности относят: нетерпимость к недостаткам других, вспыльчивость, пониженную

самокритичность, обидчивость, мстительность, импульсивность, несдержанность в чувствах, тревожность, невысокий уровень общительности, низкий уровень компромиссности.

Целеполагание позволило составить модель психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро. Для достижения генеральной цели исследования – теоретически обосновать и экспериментально выполнить психолого-педагогическую коррекцию конфликтности сотрудников архитектурного бюро необходимо разработать три блока: диагностический, коррекционно-развивающий и аналитический.

В диагностическом блоке нами описаны этапы, методы, методики исследования. В исследовании выделены основные этапы: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий. Используются комплекс методов:

1. Теоретических: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы;
2. Эмпирических: эксперимент констатирующий и формирующий; тестирование по методикам: диагностики межличностных отношений Тимоти Лири; диагностики на выявление склонности субъекта к конфликтности и агрессивности Евгения Павловича Ильина; поведение личности в конфликтной ситуации Томаса-Килманна;
3. Математико-статистический: Т-критерий Вилкоксона.

Исследование проводилось на базе Закрытого акционерного общества (ЗАО) Матисс. Исследуемые – это мужчины (3 сотрудника) и женщины (5 сотрудниц) в возрасте от 27 до 45 лет с профильным высшим образованием, семейные, опыт работы по специальности от 6 до 22 лет. Всего восемь сотрудников, которые работают в архитектурном бюро более 5 лет.

Результаты диагностического блока исследования по выбранным методикам показали:

Методика диагностики межличностных отношений Лири Т. выявила высокий показатель параметра дружелюбия имеет 1 (12,5%) сотрудник, низкий показатель у 5 (62,5%) испытуемых и средний у 2 (25%) исследуемых. Данные исследования свидетельствуют о препятствиях к сотрудничеству и успешной совместной деятельности между сотрудниками архитектурного бюро.

Методика диагностики Ильина Е.П. на выявление склонности субъекта к конфликтности и агрессивности выявила высокий уровень конфликтности у 3 (37,5%) исследуемых и средний уровень конфликтности у 5 (62,5%) испытуемых. Высокой уровень вспыльчивости у 5 (62,5%), средний уровень у 3 (37,5%) испытуемых. Наступательность высокая у 3 (37,5%), средняя у 4 (50%), низкая у 1 (12,5%) сотрудников. Обидчивость высокая у 3 (37,5%), средняя у 5 (62,5%) испытуемых. Уровень мстительности и нетерпимости у всех 8 (100%) средний. Данные исследования указывают на нежелание прощать и проявлять уважительное и доброжелательное отношение друг к другу, в связи с тем, что мы имеем дело с людьми среднего возраста, семейными, с высшим образованием, с высокой степенью научения, то внешне эти признаки не появляются, но наличие данных проблем говорит о внутриличностных конфликтах;

Методика на поведение личности в конфликтной ситуации Томаса – Килманна показала, что сотрудники используют в своей практике практически все стили поведения и результаты распределились почти равномерно, но при этом партнерский стиль применяет чаще всего только 1 (12,5 %) сотрудник. Стили конкурентный, компромиссный и избегания чаще используют по 2 (25%) испытуемого, а партнерский и приспособления по 1 (12,5%) исследуемого.

Все три методики дали нам представление о конфликтности каждого сотрудника архитектурного бюро и в дальнейшем помогли разработать программу психолого-педагогической коррекции конфликтности для всех

восьми сотрудников и, как следствие, минимизировать конфликтные ситуации по средствам индивидуальных поведенческих корректировок.

На основании результатов исследования конфликтности в рамках коррекционно-развивающего блока разработана программа психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Программа психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро состоит из десяти занятий. Занятия направлены на: формирование знаний о психологии конфликта; снижение уровня вспыльчивости и наступательности; формирование психологически комфортной среды и коммуникативных навыков; на формирование эмоционально-волевой саморегуляции и создание социально-психологического климата, в том числе повышения уровня дружелюбия.

Структура программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро включает в себя:

1. Когнитивный блок, состоящий из лекции о понятии и условиях возникновения конфликтов, о влиянии высокого уровня наступательности и вспыльчивости, о влиянии низкого уровня дружелюбия на конфликтность личности, о стилях поведения в конфликте, о способах разрешения конфликтных ситуаций.

2. Формирующий блок, который включает в себя тренинг «Эффективная коммуникация как инструмент предотвращения конфликта»

3. Контрольный блок через проведенное исследование после лекционного материала и тренинга показал, насколько мы смогли результативно разработать программу психолого-педагогической коррекции конфликтности.

4. Рефлексивный блок позволил через процесс размышления сотрудников архитектурного бюро о происходящем в их собственном сознании увидеть смогли ли мы мотивировать их на практическое применение полученных знаний и сформированных умений.

5. В аналитическом блоке, проанализировав результаты внедрения коррекционных мероприятий, мы оценили эффективность разработанной программы.

Анализ результатов после проведения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро показал по методике личностной агрессивности Ильина Е.П. снижение уровня: вспыльчивости у 2 (25%) сотрудников, обидчивости у 1 (12,5%) исследуемого, подозрительности у 1 (12,5%) человека, обобщенного показателя конфликтности у 3 (37,5%) испытуемых. По методике Томаса-Килманна на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации анализ результатов выявил смену вектора выбора стиля в сторону партнерского и теперь 4 (50%) испытуемых применяют данный стиль против 1 (12,5 %) в первом исследовании, а так же конкурентный стиль сейчас 1 (12,5%) сотрудник, ранее этот стиль выбирали чаще всего 2 (25%). Компромиссный стиль остался на прежнем уровне 2 (25%) испытуемый. Показатели выбора стиля избегание и приспособления снизились и теперь стиль избегание чаще всего выбирает 1 (12,5%) исследуемый, ранее это были 2 (25%) сотрудника, а стиль приспособления сейчас 0, против 1 (12,5%) исследуемого ранее.

К сожалению, математико-статистический метод расчет Т-критерия Вилкоксона не подтвердил гипотезу исследования, но статистические коллизии часто наблюдаются на малых выборках.

Таким образом, изменения эмпирических показателей произошли, но их интенсивность не позволила перейти на другой качественный уровень.

Эмпирически гипотеза доказана.

На основании проведенного исследования была разработана технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро и составлены рекомендации руководителям архитектурных бюро по управлению

конфликтностью через корректировку конфликтного поведения сотрудников.

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании, разработке и апробации модели психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Материалы выпускной квалификационной работы могут быть использованы в работе архитектурных бюро, так как содержат программу психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурных бюро и технологическую карту её внедрения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова, Г.С. Возрастная психология [Текст] : учеб. пособие / Г. С. Абрамова ; – Москва : Академический Проект : Екатеринбург : Деловая книга, 2000. – 624 с.
2. Авдеев, В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций [Текст] : в 2 т. – 5-е изд., перераб. / В.В. Авдеев – Москва : ТОО ИХЦ «Изограф», 2015. – Т. 1. – 685с. – Т.2. – 318 с.
3. Агеева, Л.Г. Конфликтология [Текст] : краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева : УлГТУ Ульяновск, 2010. – 200с.
4. Алехина, С.В. Мониторинг как вид профессиональной деятельности педагога-психолога [Электронный ресурс] / С. В. Алехина, М. Р. Битянова
http://psyjournals.ru/files/27746/vestnik_psyobr_2009_4_Alekhina.pdf
5. Ананьев, Б.Г. Психология развития [Текст] ; под ред. А. К. Болотовой, О. Н. Молчановой - Москва : ЧеРо, 2005 – 254 с.
6. Анцупов, А.Я., Конфликтология [Текст] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов : 2-е изд. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
7. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] / О.А. Баева, - 3-е изд., - Москва : Новое знание, 2005. – 368 с.
8. Бодалёв, А.А., Общая психодиагностика [Текст] / А. А. Бодалёв, В. В. Столина - Санкт-Петербург : Речь, 2009. - 440 с.
9. Большой толковый психологический словарь [Текст] / А. Ребер. Том 1 (А-О): Пер. с англ. – Москва : Вече, АСТ, 2000. - 592 с.
10. Большой толковый психологический словарь [Текст] / А. Ребер. Том 2 (П-Я): Пер. с англ. – Москва : Вече, АСТ, 2000. - 560 с.
11. Большой психологический словарь [Текст] / Под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – Москва : АСТ; Санкт-Петербург : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2007. – 490 с.

12. Ворожейкин, И.Е., Конфликтология [Текст] Учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров – Москва : ИНФРА-М, 2002. – 240 с.
13. Выготский, Л.С. Психология [Текст] / Л.С. Выготский, - Москва : Издательство ЭКСМО - Пресс, 2000. -1008 с.
14. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] Хрестоматия / Н.В. Гришиной. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 448 с.
15. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришиной. Санкт-Петербург : Питер, 2003. – 464 с.
16. Гришина, Н.В. Психология конфликта. Хрестоматия [Текст] / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. 2-е изд., доп. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 480 с.
17. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] / Учебное пособие. А.В. Дмитриев. – Москва: Гардарики, 2000. – 320 с.
18. Долгова, В. И. Психолого-педагогическая коррекция агрессивного поведения студентов колледжа [Электронный ресурс] // Научно-методический электронный журнал Концепт / Валентина Ивановна Долгова. - 2016. - Т. 44. - С. 50-56. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56975.htm> (дата обращения: 23.07.2018).
19. Долгова, В. И. Моделирование процессов формирования смысложизненных ориентаций у студентов [Электронный ресурс] //Современные проблемы науки и образования / Валентина Ивановна Долгова. - 2016. № 5. С. 169. https://elibrary.ru/download/elibrary_27695095_16178109.pdf (дата обращения: 23.07.2018).
20. Долгова, В. И., Кондратьева, О. А., Сенчева, Л. А. Исследование особенностей конфликтного поведения студентов колледжа // Психология

и педагогика творчества (посвящена памяти доктора психологических наук, профессора О.М. Поповой) : материалы междунар. науч.-практ. конф., 30 марта 2018 г. / Междунар. акад. наук пед. образования, Шадр. гос. пед. ун-т, Баранович. гос. ун-т ; сост. и ред. О.С. Назаревич, И.А. Тютюева. — Шадринск: ШГПУ, 2018. — С. 31–33с. — 342 с.

21. Долгова, В. И., Кондратьева О. А., Сенчева Л. А. Модель педагогической коррекции конфликтного поведения студентов в образовательной среде колледжа [Электронный ресурс] // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2018. – № 9 (сентябрь). – С. 39–46. – URL: <http://e-koncept.ru/2018/181060.htm> (дата обращения: 15. 11. 2018).

22. Дорохова, А. В. и др. Разрешение конфликтов [Текст] // – Москва.: Издательский центр «Академия». - 2009. - 192 с.

23. Ежова, Н. Н. Справочник практического психолога [Текст] / Н.Н. Ежова, – Ростов на Дону: Феникс,2009. – 380 с.

24. Ежова, Н. Н. Рабочая книга практического психолога [Текст] / Н.Н. Ежова, - Изд. 3-е. – Ростов на Дону: Феникс,2009. – 315 с.

25.Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы [Текст] / Е.П. Ильин : Санкт-Петербург : Питер, 2011. – 560с.

26. Истратова, О. Н. Справочник по групповой психокоррекции [Текст] / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов на Дону: Феникс,2006. – 443 с.

27. Казначевская, Г.Б. Менеджмент [Текст] / Г. Б. Казначевская. – Ростов на Дону.: Феникс. - 2007. – 352 с.

28. Канатаев, Ю.А. Психология конфликта [Текст] : Москва ВАХЗ, 1995 – 157 с.

29. Карпенко, Л.А. Психология [Текст] Словарь/ Л.А. Карпенко; Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Политиздат, 1990.- 494с.
30. Карпенко, Л.А. Краткий психологический словарь [Текст] / Л.А. Карпенко; Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – Москва: Политиздат. - 1985. - 431 с.
31. Катаева, О. А. Причины конфликтов между студентами и преподавателями [Текст] // Успехи современного естествознания / О.А. Катаева. - 2013. - № 10. - С. 154-155.
32. Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения [Текст] / Е. А. Климов. – Москва: Образовательно – издательский центр «Академия», 2004. – 304 с.
33. Кибанов, А.Я. Управление конфликтами и стрессами [Текст] / А.Я. Кибанов. – Изд-во: Проспект. - 2013. – 88с.
34. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Текст] / Т.Н. Кильмашкина, - 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. Закон и право, 2009. – 287 с.
35. Козлов, В.В., Козлова, А.А. Управление конфликтом [Текст] / В. В. Козлов, А.А Козлова. – Москва: Издательство «Эксмо», 2005. – 224 с.
36. Кон, И.С. Психология ранней юности [Текст] / И.С. Кон, - Москва : Просвещение, 1989. – 255 с.
37. Кондратьева, О. А. Модель педагогической коррекции самооценки старшеклассников [Текст] // Научно-методический электронный журнал «Концепт» / Ольга Александровна Кондратьева. – 2016. – Т. 7. – С. 16–20. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56081.htm> (дата обращения: 07. 08. 2018).

38. Краснов, А.Н. Общая психология [Текст] / А.Н. Краснов, Е.В. Мензул, Н.М. Рязанцева. – Ростов на Дону: Феникс. - 2006. – 384 с.
39. Курбатов, В.И. Конфликтология [Текст] / В.И. Курбатов. – Изд. 2-е. - Ростов на Дону : Феникс, 2007. – 445 с.
40. Курочкин, О. Е. Психологический анализ исторических предпосылок формирования выученной беспомощности у детей в процессе воспитания / О.Е. Курочкин // Известия ПГУ им. В.Г. Белинского. - 2008. - №11 - С.181-187.
41. Леонов, Н.И. Психология делового общения [Текст] Учебное пособие / Н.И. Леонов. – Москва: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 216 с.
42. Леонова, И. С. Конфликтогены управленческого взаимодействия в организационных культурах разного типа [Текст] / И. С. Леонова // Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2013. - № 5. С. 192-196.
43. Леонова, И. С. Ценностный конфликт как фактор сдерживания инновационного развития предприятий [Текст] / И. С. Леонова // Форум молодых ученых : тез. докл. / Нижегород. гос. ун-т им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород, 2013. - Т. 2. С. 209-212.
44. Леонова, И. С. Конфликтное поведение персонала как индикатор ценностного предпочтения организационной культуры: корреляционный анализ [Текст] / И.С. Леонова // Социальные инновации в развитии трудовых отношений и занятости в XXI веке: материалы междунар. науч.-практ. конф., 15-16 сент. 2014 г. / Нижегород. гос. ун-т им. Н. И. Лобачевского. - Нижний Новгород. 2014. - С. 409-415.

45. Липсиц, И. В. Не повторить ошибок. Практические советы руководителю [Текст] / И. В. Липсиц, - Издательство «Экономика», 2009. – 250 с.

46. Мананикова, Е.Н. Основы психологии [Текст] Учебное пособие / Е.Н. Мананикова. – Москва: Издательско–торговая корпорация «Дашков и К», - 2006. – 386 с.

47. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации [Текст] / У. Мастенбрук. – Москва: ИНФРА-М, 2016. – 254 с.

48. Майерс, Д. Социальная психология [Текст] / Д. Майерс. – 7-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 794 с.

49. Мельник, К.С. Особенности разрешения конфликтов в образовательной организации [Электронный ресурс] / Научно-методический электронный журнал Концепт / К.С.Мельник. - 2016. - Т. 11. - С. 3811-3815. <https://e-koncept.ru/2016/86799.htm> (дата обращения: 15.08.2018).

50. Мухина, В.С. Возрастная психология [Текст] Учебник / В.С. Мухина. - Москва : Издательский центр «Академия», 2000. – 456 с.

51. Мучински, П. Психология. Профессия. Карьера [Текст] / П. Мучински. – 7-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2004. – 539 с.

52. Немов, Р. С. Психология [Текст] / Р.С. Немов, - Москва: Просвещение, 199. – 239 с.

53. Никитина, Н.П. Творческий процесс в архитектурном проектировании: журнал «современные проблемы науки и образования» [Электронный ресурс] : 2005 - №1-1 URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=19405> (дата обращения: 13.04.2018)

54. Обухова, Л.Ф. Возрастная психология [Текст] Учебник/ Л.Ф. Обухова. – Москва.: Высшее образование; МГППУ, 2007. – 460 с.
55. Ольшанский, В.Б. Личность и социальные ценности [Текст] / В.Б. Ольшанский. - Москва: Просвещение, 2011. 339 с.
56. Психологические тесты. Самая полная энциклопедия [Текст] / сост. Н.А. Преображенская. – Екатеринбург: У-Фактория; Москва : Астрель, 2011. – 608 с.
57. Пугачев, В.П. Тесты, деловые игры. Тренинги в управлении персоналом [Текст] Рабочая книга практического психолога / В.П. Пугачев. - Москва, 2003. – 356 с.
58. Ратников, В.П. Конфликтология [Текст] / Под. ред. проф. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2007. – 511 с.
59. Резникова, Е.В. Психолого-педагогическая программа коррекционной работы [Текст] : методическое пособие / Е.В.Резникова. - Челябинск: Цицеро, 2013. - 107 с
60. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки [Текст] / Е.В. Сидоренко. – Санкт-Петербург ООО «Речь» - 2009. – 350 с.
61. Собчик, Л.Н. Методы психологической диагностики [Текст] Вып. 3. Диагностика межличностных отношений. Модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т.Лири. Метод. Руководство. Москва: 1990. – 420 с.
62. Собчик, Л.Н. Психология индивидуальности. Теория и практика психодиагностики [Текст] / Л.Н.Собчик. - Санкт-Петербург : Речь, 2005. – 330с.
63. Степанова, Е.И. под ред. Социальные конфликты [Текст] : экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения / Е.И. Степанова. Москва: ИСРАН, 1991. – 281с.

64. Ткачева, Е.К. Особенности конфликтов в организации [Текст] / Е.К. Ткачева: НИУ БелГУ, 2015. - №5 – 21с.
65. Уманский, Л.И. Личность. Организаторская деятельность [Текст] / Л.И. Уманский. - Коллектив: Кострома: КГУ, 2001 – 208 с.
66. Хасан, Б.И., Сергоманов, П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров [Текст] / Б.И. Хасан, П. А. Сергоманов. – Москва: МИРОС, 2001. – 176 с.
67. Чернышова, Л.И. Деловое общение [Текст] Учебное пособие/ Л. И. Чернышова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
68. Шаленко, В. Н. Конфликты в трудовых коллективах [Текст] : Москва МГУ: 2012. – 169 с.
69. Шейнов, В. И. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / Санкт-Петербург. - 2014. <http://ibooks.ru/product.php?productid=339958> (дата обращения: 13.11.2018).
70. Эриксон, Э.Г. Восемь возрастов человека: Психология развития [Текст] / Э.Г. Эриксон. : под ред. Болотовой А.К., Молчановой О.Н.: Москва: ЧеРо, 2005– 473 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методики диагностики конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Текст опросника по методике Личностная агрессивность и конфликтность Е.П.Ильина

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

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

Карта опроса и ключ к методике личностной агрессивности и конфликтности Е.П. Ильина

№ п/п	+ (да) – (нет)	№ п/п	+ (да) – (нет)	№ п/п	+ (да) – (нет)	№ п/п	+ (да) – (нет)
1		21		41		61	
2		22		42		62	
3		23		43		63	
4		24		44		64	
5		25		45		65	
6		26		46		66	
7		27		47		67	
8		28		48		68	
9		29		49		69	
10		30		50		70	
11		31		51		71	
12		32		52		72	
13		33		53		73	
14		34		54		74	
15		35		55		75	
16		36		56		76	
17		37		57		77	
18		38		58		78	
19		39		59		79	
20		40		60		80	

Ключ к расшифровке методики личностной агрессивности и конфликтности Е.П. Ильина:

Ответы "да" по позициям 1, 9, 17, 65 и ответы "нет" по позициям 25, 33, 41, 49, 57, 73 свидетельствуют о склонности субъекта к вспыльчивости.

Ответы "да" по позициям 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 и ответы "нет" по позициям 26, 34 свидетельствуют о склонности к наступательности, напористости.

Ответы "да" по позициям 3, 11, 19, 27, 35, 59 и ответы "нет" по позициям 43, 51, 67, 75 свидетельствуют о склонности к обидчивости.

Ответы "да" по позициям 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 и ответы "нет" по позициям 44, 52, 68 свидетельствуют о склонности к неуступчивости.

Ответы "да" по позициям 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53 и ответы "нет" по позициям 61, 69, 77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы "да" по позициям 6, 22, 38, 62, 70 и ответы "нет" по позициям 14, 30, 46, 54, 78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы "да" по позициям 7, 23, 39, 55, 63 и ответы "нет" по позициям 15, 31, 47, 71, 79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

Ответы "да" по позициям 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 и ответы "нет" по позициям 16, 40, 80 свидетельствуют о склонности к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам "наступательность (напористость)", "неуступчивость" дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта. Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

Тест Томаса – Килманна на определение стиля поведения в конфликтной ситуации

1. А. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.
В. Я стараюсь подчеркнуть общее в наших позициях, а не обсуждать спорные моменты.
2. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь учесть все интересы, как свои, так и оппонента.
3. А. Обычно я твердо стою на своем.
В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
4. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов противоположной стороны.
5. А. При выработке решения ищу помощи со стороны других.
В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
6. А. Я пытаюсь не создавать себе репутацию неприятного человека.
В. Я пытаюсь навязать другим свою позицию.
7. А. Я пытаюсь отложить решение вопроса, чтобы иметь время тщательно его обдумать.
В. Я жертвую одними выгодами, чтобы получить взамен другие.
8. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.
В. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.
9. А. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.
В. Я прилагаю некоторые усилия, чтобы повернуть дело на свой лад.
10. А. Я твердо настаиваю на своем.
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.
В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
12. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.
В. Я готов кое в чем уступить оппоненту, если он тоже мне уступит.
13. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».
В. Я настаиваю на принятии моих условий.
14. А. Я излагаю оппоненту мои соображения и интересуюсь его идеями.
В. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.
15. А. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
16. А. Я стараюсь щадить чувства других.
В. Я пытаюсь убедить оппонента в выгодности принятия моих условий.
17. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.
В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
18. А. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.
В. Я согласен кое в чем уступить оппоненту, если он тоже кое в чем мне уступит.
19. А. Я пытаюсь сразу же, открыто, обсудить все интересы и спорные вопросы.
В. Я пытаюсь отложить принятие решения, чтобы иметь время тщательно его обдумать.

20. А. Я пытаюсь сразу же обсудить противоречия.
 В. Я пытаюсь найти справедливое сочетание из выгод и уступок для каждого из нас.
21. А. При подготовке к переговорам я стараюсь учитывать интересы оппонента.
 В. Я больше склонен к непосредственному и открытому обсуждению проблемы.
22. А. Я стараюсь найти позицию, находящуюся между позицией оппонента и моей.
 В. Я настаиваю на своих интересах.
23. А. Очень часто я стараюсь удовлетворить все интересы, свои и оппонента.
 В. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.
24. А. Я стараюсь пойти навстречу оппоненту, если его условия слишком для него много значат.
 В. В. Я пытаюсь склонить оппонента к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.
 В. При подготовке к переговорам я пытаюсь учитывать интересы оппонента.
26. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».
 В. Я почти всегда пытаюсь удовлетворить все пожелания, как свои, так и оппонента.
27. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.
 В. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.
28. А. Обычно я твердо стою на своем.
 В. При выработке решения я постоянно ищу помощи со стороны других.
29. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».
 В. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.
30. А. Я стараюсь щадить чувства других.
 В. Я всегда стараюсь найти решение проблемы совместно с оппонентом.

Ключ к методике Томаса-Килманна определения стиля поведения в конфликтной ситуации

№	Конкурентный (давление)	Партнерский (разрешение проблемы)	Компромисс (делим пополам)	Избегание (уход)	Приспособление (сглаживание)
1				А	В
2		В	А		
3	А				В
4			А		В
5		А		В	
6	В			А	
7			В	А	
8	А	В			
9	В			А	
10	А		В		
11		А			В
12			В	А	
13	В		А		
14	В	А			
15				В	А
16	В				А

17	А			В	
18			В		А
19		А		В	
20		А	В		
21		В			А
22	В		А		
23		А		В	
24			В		А
25	А				В
26		В	А		
27				А	В
28	А	В			
29			А	В	
30		В			А
сумма					

Опросник межличностных отношений Т.Лири

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. Неуверенный 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 общении
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. Мягкотелый
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

**Ключ к расшифровке результатов методики межличностных отношений
Т.Лири**

На первом этапе обработки производится подсчет баллов по каждой октанте с помощью ключа к опроснику. Ключ:

- I. Авторитарный: 1-4, 33-36, 65-68, 97-100
- II. Эгоистичный: 5-8, 37-40, 69-72, 101-104
- III. Агрессивный: 9-12, 41-44, 73-76, 105-108

- IV. Подозрительный: 13-16, 45-48, 77-80, 109-112
V. Подчиняемый: 17-20, 49-52, 81-84, 113-116
VI. Зависимый: 21-24, 53-56, 85-88, 117-120
VII. Дружелюбный: 25-28, 57-60, 89-92, 121-124
VIII. Альтруистический: 29-32, 61-64, 93-96, 125-128

Психограмма. С помощью формул определяются показатели по двум основным параметрам Доминирование = $(I-V)+0,7 \times (VIII+II-IV-VI)$ и Дружелюбие = $(VII-III) + 0,7 \times (VIII-II-IV+VI)$

Таким образом, система баллов по 16 межличностным переменным превращается в два цифровых индекса, которые характеризуют представление субъекта по обозначенным параметрам.

В результате проводится анализ личностного профиля – определяются типы отношения к окружающим.

Положительное значение результата, полученного по формуле "доминирование", свидетельствует о выраженном стремлении человека к лидерству в общении, к доминированию. Отрицательное значение указывает на тенденцию к подчинению, отказу от ответственности и позиции лидерства.

Положительный результат по формуле "дружелюбие" является показателем стремления личности к установлению дружелюбных отношений и сотрудничеству с окружающими. Отрицательный результат указывает на проявление агрессивной конкурентной позиции, препятствующей сотрудничеству и успешной совместной деятельности. Количественные результаты являются показателями степени выраженности этих характеристик.

Первые четыре типа межличностных отношений — авторитарный, эгоистичный, агрессивный, подозрительный — характеризуются преобладанием неконформных тенденций и склонностью к дизъюнктивным (конфликтным) проявлениям (агрессивный и подозрительный), большей независимостью мнения, упорством в отстаивании собственной точки зрения, тенденцией к лидерству и доминированию (авторитарный и эгоистичный).

Другие четыре октанта — подчиняемый, зависимый, дружелюбный, альтруистический — представляют противоположную картину: преобладание конформных установок, конгруэнтность в контактах с окружающими (дружелюбный и альтруистический), неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам (подчиняемый и зависимый).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Таблица 1

Результаты диагностики по методике личностной агрессивности Е.П.Ильина

испытываемый	вспыльчивость		наступательность		обидчивость		неуступчивость		компромиссность		мстительность		нетерпимость		подозрительность	
	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур
1	9	В	6	С	6	С	3	С	9	В	3	С	5	С	4	С
2	9	В	7	В	5	С	5	С	7	В	4	С	5	С	4	С
3	8	В	8	В	7	В	4	С	9	В	5	С	6	С	3	С
4	5	С	4	С	8	В	4	С	6	С	6	С	4	С	3	С
5	9	В	6	С	6	С	4	С	8	В	3	С	5	С	4	С
6	3	С	3	С	5	С	5	С	5	С	3	С	3	С	4	С
7	6	С	6	С	5	С	4	С	5	С	5	С	6	С	7	В
8	7	В	7	В	7	В	8	В	4	С	5	С	6	С	8	В

Уровень: Н (низкий) – 0-2 балла, С (средний) – 3-6 баллов, В (высокий) – 7-10 баллов.

Таблица 2

Обобщенный показатель конфликтности по результатам диагностики личностной агрессивности Е.П. Ильина

шкала / № испытуемого	1	2	3	4	5	6	7	8
позитивная агрессия	9	12	12	8	10	8	10	15
негативная агрессия	8	9	11	10	8	6	11	11
конфликтность	28	25	27	22	27	17	23	26

Таблица 3

Результаты тестирования по Томасу-Килманну на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации

способ поведения / № тестируемого	1	2	3	4	5	6	7	8
конкурентный	4	5	8	9	0	6	4	7
партнерский	7	9	5	7	7	5	6	4
компромиссный	6	8	3	5	8	10	7	11
избегание	5	2	7	2	9	7	8	4
приспособление	8	6	7	7	6	2	5	4
Проверочная сумма	30	30	30	30	30	30	30	30

Таблица 4

Результаты диагностики по тесту межличностных отношений Т.Лири

тип отношений / № тестируемого	1	2	3	4	5	6	7	8
авторитарный	11	9	9	8	8	6	5	7
эгоистичный	7	7	6	9	8	6	2	6
агрессивный	10	8	9	4	8	7	4	9
подозрительный	3	5	4	6	4	7	8	2
подчиняемый	3	5	4	6	4	6	8	2
зависимый	6	7	8	10	5	6	7	8
дружелюбный	8	9	8	6	7	5	9	9
альтруистический	11	8	10	4	11	8	8	9

Таблица 5

Результаты диагностики межличностных отношений Т.Лири по параметрам доминирование и дружелюбие

Параметр / № тестируемого	1	2	3	4	5	6	7	8
доминирование	14,3	6,1	7,8	-0,1	11	0,7	-6,5	8,5
дружелюбие	2,9	3,1	4,6	1,3	1,8	-1,3	9,2	6,3

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Занятие 1. Диагностика по методикам: личностной агрессивности Ильина Е.П.; межличностных отношений Лири Т.

Участники заполняют тест.

Занятие 2. Диагностика по методике Томаса-Килманна на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Участники заполняют тест.

Занятие 3. Лекция «Конфликт – что это?».

Лекция о понятии и условиях возникновения конфликтов, о влиянии высокого уровня наступательности и вспыльчивости, о влиянии низкого уровня дружелюбия на конфликтность личности, о стилях поведения в конфликте, о способах разрешения конфликтных ситуаций.

В течении всей жизни человек соприкасается с конфликтами. Что же такое конфликт? Так ли он опасен? Можем ли мы жить совсем без конфликтов? Давайте порассуждаем. Итак, что такое конфликт? Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов людей.

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний партнёров. Но всегда ли конфликт – это плохо? Мы сейчас не говорим про конструктивные или деструктивные конфликты. Ведь мы знаем множество примеров противоборства, столкновения целей, которые приносили блага, а именно – электричество (столкновение разнозаряженных частиц), да и просто движение парусника по воде, тоже своего рода конфликт..... Без конфликтов не было бы прогресса и наша задача понять условия

возникновения конфликта, способы урегулирования конфликта, возможные стили поведения в конфликте.

Условия возникновения конфликта. Структура конфликтной ситуации складывается из внутренней и внешней позиции участников, из взаимодействия объектов конфликта. Внутренняя позиция участников состоит из их целей, интересов и мотивов, она находится как бы за кадром и часто не проговаривается в ходе взаимодействия. Внешняя позиция проявляется в речи конфликтующих, отражается в их мнениях, точках зрения, пожеланиях. Как мы понимаем внешнюю позицию участников конфликта? По вербальным и невербальным конфликтогенам. А если постараться заменить конфликтогены на синтоны? То конфликт может и не начаться!

Конфликт складывается из трех стадий: нарастания, реализация, затухания. Или латентная стадия, эскалация и завершение конфликта. Значит, если у конфликта есть стадии, то мы можем заметить и завершить конфликт на начальном этапе без серьезных разрушающих последствий.

Наступательность и вспыльчивость являются психологическими свойствами личности человека и высокий уровень говорит о высокой готовности к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (гнев, раздражение, грубость), пониженный самоконтроль поведения, а высокий уровень наступательности – стремление атаковать, а не защищаться, захватывать инициативу, активно отстаивать свои убеждения и интересы, настойчиво переубеждать других, не считаясь с аргументами. Если мы знаем о своих показателях психологических свойств, то мы можем держать под контролем вспыльчивость и наступательность, тем самым не вступать в деструктивные конфликты.

Как уровень дружелюбия влияет на конфликтность? Давайте разбираться. Что такое дружелюбие? Дружелюбие – это приветливость и благожелательность. Дружелюбные люди всегда оценивают людей

положительно, замечают в них хорошие черты и признают право каждого человека на ошибку, стараясь не осуждать людей за проступки, а понять их мотивы и простить. Дружелюбие – это способность доверять людям. Это открытость к новым отношениям и новым эмоциям. Доброжелательные люди не ищут везде подвоха, поэтому они с лёгкостью заводят новые знакомства и не боятся решиться на какое-то новое дело в своей жизни. Дружелюбным людям присущ оптимизм, поэтому во всяком начинании они надеются на благоприятный исход. Человек, для которого характерен низкий уровень дружелюбия, недоверчиво относится к людям. Его оценивают как бессердечную, грубую личность. Порой его абстрагированность перерастает в озлобленность и саркастичность. Исходя, из вышеизложенного можно сделать вывод, что человек с низким или средним уровнем дружелюбия чаще попадает в конфликт, чем человек с высоким уровнем дружелюбия. Можем ли мы повлиять на свой уровень дружелюбия? Думаю, да, но только в том случае, если сами этого захотим, или если будет мотивация.

Человек неизбежно попадает в конфликты в течении жизни и важно знать о существующих стилях поведения в конфликтных ситуациях. Существует 5 основных стилей поведения в конфликте:

1. Соперничество – ориентирован на самоутверждение или активно-оборонительное поведение. Чаще вызывает максимальное сопротивление у партнеров. Самый опасный стиль, который может привести конфликт к открытой конфронтации и столкновению с применением силы. Применим в чрезвычайных ситуациях: 1) когда требуется немедленно принять жизненно важное решение, 2) при проведение непопулярных мер: сокращение расходов, установление правил, поддержание дисциплины, 3) уверенность в собственной правоте по ключевым вопросам, 4) когда вам нужно защититься от людей, использующих неконкурентное поведение

2. Сотрудничество – направлен на разрешение противоречий, на разрешение конфликта. Характеризуется тем, что субъект конфликта ориентирован на разрешение задачи, а не на социальные отношения и может в связи с этим жертвовать своими ценностями ради достижения общих целей. Человек с таким ведущим стилем разрешения конфликтных ситуаций способен пойти на риск снижения своей самооценки в острой жизненной ситуации. Как правило, этот стиль присутствует у неформальных лидеров, способных регулировать и контролировать поведение не только других людей, но и свое собственное. Это возможно благодаря тому, что в системе мотиваций доминирующую позицию занимает мотив достижения цели с хорошим развитием социального волевого контроля.

3. Компромисс - стиль поведения осторожных, рационально мыслящих людей, ориентированных на сохранение стабильных социальных отношений в ущерб общей цели и задачам. Люди с этим стилем стремятся примирить противоречивые интересы разных партнеров со своими собственными. Противоречие, вызвавшее конфликт, не разрешается, а маскируется и временно загоняется внутрь с помощью частичных уступок и жертв со стороны каждого участника конфликта. Тактика этого стиля — постепенное сближение интересов и сведение их к общему балансу сил и потребностей, что возможно только в случае, если остальные участники готовы идти на уступки. Компромисс требует от человека ясного понимания ситуации и способности отслеживать развитие событий, что требует хорошо развитого интеллекта и адекватной высокой самооценки.

4. Избегание - стиль, ориентированный на сохранение статуса своего «Я», поэтому наиболее полное социально пассивный, сводящийся обычно к непризнанию наличия внешнего конфликта. Тактика субъекта таким стилем поведения сводится к уменьшению или значимости событий, вызвавших конфликт. Может проявляться в способности ускользнуть, уйти

из конфликтной ситуации. Этот стиль не способен разрешить противоречие, лежащее в основе конфликта, так как личность порой не признает вообще эти противоречия как реально существующие. Стиль может быть свойственен людям со сниженной самооценкой и недостаточно развитым социальным интеллектом. Избегание также может породить усиление внутренних конфликтов.

5. Приспособление - стиль, ориентированный на сохранение социальных отношений (преимущественно женщины). Субъект осознает наличие внешнего конфликта и пытается к нему приспособиться с помощью различных тактик. Противоречие, вызвавшее конфликт, как бы снимается с помощью уступок со стороны индивида со стилем приспособления. Если внешний конфликт развивается без временного дефицита, то этот стиль может быть вполне эффективным. Однако слишком частое использование этого стиля, независимо от содержания ситуации, лишает его носителя инициативы и способности к активным социальным действиям, что рано или поздно приводит к возрастанию напряженности внутренних конфликтов и всем вытекающим из этого последствиям.

В разных жизненных ситуациях необходимы разные стили поведения в конфликте и если мы знаем про них, то можем осознанно применять и не допускать конфликтных ситуаций там, где их можно избежать.

Способы разрешения конфликтных ситуаций. Лучшим способом будет не вступать в конфликт, но если конфликт уже случился, то самый эффективный способ разрешить конфликт – это переговоры. Переговоры классические, переговоры с посредником (медиация). Практика показывает, что большинство конфликтов возникает из-за нарушения коммуникации, поэтому давайте будем восстанавливать коммуникацию и решать конфликты конструктивно.

Благодарю за внимание.

Занятие 4. Упражнения знакомство - интересный факт о себе и упражнение «белые и пушистые».

Участники знакомы, им предлагается рассказать интересный факт о себе, который никто из присутствующих не знает. Начать с фразы: «никто не знает, что я.....(не люблю кошек или гуляю под дождем, для примера».

Закончите фразу: «уметь предотвращать конфликт важно, потому что.....» (это запросы от участников)

Закончите фразу: «конфликт для меня это».

По завершению подводим итог по запросам участников, записывая фразы на ФЧ, сверяем формулировки, акцентируем запросы, которые будут отработаны в рамках занятий, какие ресурсы необходимы.

Тренер повторяет определения Конфликта участниками и определяет полярные, например горе / стресс и развитие / получение истины.

Тренер: предлагаю все-таки найти истину, просит участников объединиться в две подгруппы «белые» и «пушистые».

Задача в подгруппах: найти как можно больше аргументов, подтверждающих высказывание:

Для «белых» - «Конфликт – это плохо».

Для «пушистых» - «Конфликт – это хорошо» Время 10 минут.

По истечению времени, команды в соревновательно-игровой форме озвучивают аргументы.

В завершении, тренер резюмирует, что конфликт – это конструктив и деструктив одновременно.

Озвучивает определение «конфликт», виды конфликта, соединяет динамику конфликта и последствия.

Выводит на то, что для ряда ситуаций конфликт важен и полезен. Задает вопрос, зачем и почему возникает конфликт, когда он не будет полезен?

Участники накидывают мнения, тренер со всем соглашается и предлагает на этом занятие 4 закончить.

Занятие 5. Тренинг Эффективная коммуникация как инструмент предотвращения конфликта: имитирующая игра «Донорское сердце».

«ДОНОРСКОЕ СЕРДЦЕ»

В игре участвуют 3 команды, которым дается одинаковое задание. После распределения участников по командам, Тренер озвучивает правила игры и раздает подготовленный заранее раздаточный материал.

Условия игры, которые озвучиваются участникам: представьте себе, что Вы кардиохирурги, профессионалы высокого класса. У Вас есть список пациент, которым в равной степени срочно необходимо провести операцию по пересадки сердца. Но на данный момент в клинике всего одно донорское сердце. Вам необходимо рассмотреть каждый случай и принять общее и единогласное командное решение.

Краткая характеристика пациентов (в виде раздаточного материала):

9. Учительница 44 лет, мать двоих детей, которая недавно похоронила мужа, погибшего в автомобильной катастрофе.

10. Женщина, 32 года, врач-кардиолог, на ее счету сотни успешно проведенных операций на сердце.

11. Мужчина 35 лет, отец троих детей в возрасте трех, пяти и семи лет. Воспитывает детей один.

12. Девочка 12 лет, выдающаяся пианистка.

13. Женщина-врач 33 лет, под ее руководством разрабатывается эффективное лекарство против рака крови.

14. Олимпийский чемпион по бегу, 25 лет.

15. 16-летняя беременная девушка, сирота.

16. Священник, 45 лет, известный проповедник, пользующийся заслуженным уважением в стране.

Следите, чтобы сохранялась подобная нумерация (не с первого пункта), т.к. впоследствии это будет иметь решающее значение.

После того как участники узнали условия задания, получили раздаточный материал и сделали выбор пациента на донорское сердце, каждая команда озвучивает свое решение и кратко его характеризует. Как правило, команды выбирают разные варианты решения.

После чего наступает второй этап. Тренер объявляет, что группам необходимо принять одно общее решение.

Истина находится в тот момент, когда кто-то из участников обращает внимание на нумерацию списка претендентов на донорское сердце и понимает, что врачи — беспрестанные специалисты своего дела, которые руководствуются не эмоциями, а сухими данными. В данном случае, списочным составом претендентов на донорское сердце, которые претендуют на него в порядке очередности.

По завершении, тренер подводит итог:

- Как ощущения? Как впечатления от игры?
- Как считаете, достигли результата?
- Почему? Что помешало?
- Что помогло?
- С какими сложностями столкнулись?
- Что можно было сделать иначе?

Тренер выводит на разные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Занятие 6. Просмотр видео и обсуждение применяемых стратегий поведения в видео ролике.

Тренер объединяет участников в 2 подгруппы любым удобным для себя способом.

С целью визуализации, сейчас мы посмотрим видео-нарезку.

Группа №1 – видео-отрезок №1

Группа №2 – видео-отрезок №2

Задача:

1.определить, какие стратегии поведения присутствуют в видео-отрезке;

2. обоснуйте свой вывод аргументами;

3. укажите, как можно в данной ситуации поступить, если использовать конструктивную стратегию поведения?

5-7 минут просмотр видео, 10 минут обсуждение в подгруппе, 5-7 минут выступление групп.

После выступления подгрупп, тренер делает мостик к конфликтогенам (Например, всегда понятно, что человек агрессивно настроен, верно? А почему? Как мы это понимаем?)

Занятие 7. Конфликтогены и техники активного слушания.

Вступление. Что такое конфликтогены? Как они проявляются? По какой причине?

Тренер объединяет участников в 3 подгруппы любым удобным для себя способом.

1 часть задания:

1 подгруппа на листе ФЧ записывает, как конфликтогены проявляются в вербальном общении;

2 подгруппа на листе ФЧ записывает, как конфликтогены проявляются в невербальном общении;

3 подгруппа на листе ФЧ записывает, как конфликтогены проявляются в паравербальном общении;

10 минут

2 часть задания:

Подгруппы распределяют проявления конфликтогенов к возможным стратегиям поведения.

3 часть задания:

Подгруппы указывают, какие чувства испытывает человек, к которому проявлены те или иные конфликтогены. Как он себя ведет, исходя из своей стратегии поведения? Какие последствия могут быть для человека, который использует те или иные конфликтогены?

Презентация, полученного результата.

Тренер рассказывает о техниках активного слушания (затронутые в тренинге – это не все техники, а просто самые часто используемые)

Просмотр видео-отрезка «Теория большого взрыва». Визуализация важности активного слушания.

После просмотра, тренер задает группе вопросы:

1. Как впечатление от видео?
2. Чем первая часть в видео отличается от второй?
3. Что сделали девушка? Какие техники применила?
4. Как считаете чувствовал себя парень в разговоре, когда девушка применяла техники активного слушания?

Участники объединяются в тройки. Состав: участник 1, участник 2, наблюдатель.

Задача: в течение 5 минут участник 1 узнает у участника 2 о его хобби /отпуске /увлечениях/ предпочтения, используя техники активного слушания.

Задача наблюдателя: слушать и фиксировать какую технику и сколько раз участник 1 использовал.

По завершении, участнику 1 дают ОС: участник 2 – общее впечатление; наблюдатель по используемым техникам.

Далее меняются ролями. Важно! Каждый должен выступить в роли рассказчика / слушателя и наблюдателя.

Через 15-20 минут после начала упражнения рефлексия.

Важно! Засекает время и озвучивает смену ролей тренер.

Мостик к следующей технике:

Одним из важных моментов по предотвращению конфликта, как мы уже поняли, является соблюдение правил эффективной коммуникации и важно не только слушать и слышать собеседники, но и грамотно отстаивать свою позицию. С данной целью мы с вами разберем две универсальные техники: сообщения и техника трех да.

Тренер объясняет принцип использования техники Я -сообщения, указывает каких конфликтогенов позволяет избежать техника.

Разбирает на ФЧ вместе с группой пример

Каждый участник индивидуально вспоминает она бытовое/личное «Ты-сообщение», и одно служебное. Оба переформулирует согласно алгоритму Я-сообщения.

10 минут.

По завершению разбор всех переформулированных высказыванием, при необходимости корректировка.

Тренер: предлагаю поучаствовать в одном очень интересном упражнении, связанном также с речевыми оборотами, который лучше не использовать в речи – это отрицательные конструкции с «не», «нет», «нельзя».

В основе упражнения - умение «вывернуться» и говорить на языке возможностей, даже если логично ответить собеседнику на его вопрос «нет».

Например, меня спросят: ты сможешь простоять 20 минут на холодном снегу в 40 градусный мороз в одном купальнике?

Логичны ответ: «нет» или реакция: зачем? За миллион долларов. Это отговорки, а на языке возможностей мой ответ будет звучать так: да, я с удовольствием это сделаю, если рядом будут тепловые пушки, согревающие мое тело.

Задача: в течение 5 минут составить 2-3 неадекватных вопроса, на которые адекватный собеседник должен ответить «нет».

По истечении времени участники задают друг другу неадекватные вопросы и отвечают на языке возможностей. Тренер в помощь.

Тренер рассказывает о технике трех Да, разбирает вместе с группой пример.

Тренер объединяет участников в 2 подгруппы любым удобным для себя способом.

Ситуация: Дано сбережения семьи 200 тысяч рублей. Жена хочет на Мальдивы, муж хочет обновить авто.

Задача группе 1: вы жена, ваша задача используя технику Трех Да убедить мужа потратить деньги на отпуск на Мальдивах.

Задача группе 2: вы муж, ваша задача используя технику Трех Да убедить жену потратить деньги на отпуск на обновление авто.

20 минут подготовка, далее игра между группами. При необходимости берем доп. время для переформулировки.

Занятие 8. Диагностика контрольная по методике Томаса-Килманна на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

Участники заполняют тест.

Занятие 9. Рефлексия размышления сотрудников архитектурного бюро о происходящем в их собственном сознании.

Тренер объединяет участников в круг и предлагает дать обратную связь, поделиться пережитыми эмоциями и мыслями по поводу проведенных занятий, что произошло, какие новые переживания присутствуют, что такое конфликт сейчас для участников, какие стратегии поведения в конфликтных ситуациях использовать, как не довести до конфликта, что изменилось в присутствующих, есть ли положительная или отрицательная динамика.

Участники по одному высказывают свои мысли.

Тренер просит каждого участника сказать всем участникам программы какие хорошие качества они видят в собравшихся, за что хотят поблагодарить каждого присутствующего. Какие новые хорошие качества они увидели друг в друге и что хотели бы взять.

Занятие 10. Диагностика контрольная по методикам: личностной агрессивности Ильина Е.П.; межличностных отношений Лири Т.

Участники заполняют тесты

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

Таблица 6

Результаты диагностики по методике личностной агрессивности Е.П.Ильина

испыт уемый	вспыльч ивость		наступат ельность		обидчи вость		неуступ чивость		бескомпро мисность		мстител ьность		нетерп имость		подозрит ельность	
	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур	б	ур
1	7	В	6	С	6	С	3	С	9	В	3	С	6	С	4	С
2	9	В	7	В	5	С	5	С	8	В	4	С	5	С	4	С
3	8	В	8	В	6	С	4	С	9	В	5	С	6	С	3	С
4	5	С	6	С	8	В	4	С	7	В	6	С	4	С	3	С
5	9	В	6	С	6	С	4	С	8	В	3	С	4	С	4	С
6	3	С	3	С	5	С	5	С	6	С	3	С	3	С	3	С
7	6	С	6	С	5	С	5	С	5	С	5	С	6	С	7	В
8	6	С	7	В	7	В	8	В	4	С	5	С	6	С	8	В

Уровень: Н (низкий) – 0-2 балла, С (средний) – 3-6 баллов, В (высокий) – 7-10 баллов.

Таблица 7

Обобщенный показатель конфликтности по результатам диагностики личностной агрессивности Е.П. Ильина.

шкала / № испытуемого	1	2	3	4	5	6	7	8
позитивная агрессия	9	12	12	10	10	8	11	15
негативная агрессия	9	9	11	10	7	6	11	11
конфликтность	26	26	26	23	27	17	23	25

Таблица 8

Результаты тестирования по Томасу-Килманну на выбор стиля поведения в конфликтной ситуации

способ поведения / № тестируемого	1	2	3	4	5	6	7	8
конкурентный	4	5	8	8	0	6	4	7
партнерский	8	9	5	8	9	5	6	4
компромиссный	6	8	3	6	8	10	7	11
избегание	5	2	7	2	7	7	8	4
приспособление	7	6	7	6	6	2	5	4
Проверочная сумма	30	30	30	30	30	30	30	30

Таблица 9

Результаты диагностики по тесту межличностных отношений Т. Лири

тип отношений / № тестируемого	1	2	3	4	5	6	7	8
авторитарный	11	9	9	8	8	6	5	7
эгоистичный	7	7	6	9	8	6	2	6
агрессивный	10	8	9	4	8	7	4	9
подозрительный	3	5	4	6	4	7	8	2
подчиняемый	3	5	4	6	4	6	8	2
зависимый	6	7	8	10	5	6	7	8
дружелюбный	8	9	8	6	7	5	9	9
альтруистический	11	8	10	4	11	8	8	9

Таблица 10

Результаты диагностики межличностных отношений Т.Лири по параметрам доминирование и дружелюбие

Параметр / № тестируемого	1	2	3	4	5	6	7	8
доминирование	14,3	6,1	7,8	-0,1	11	0,7	-6,5	8,5
дружелюбие	2,9	3,1	4,6	1,3	1,8	-1,3	9,2	6,3

Сопоставление результатов исследования математико-статистическим методом Т-критерий Вилкоксона.

Таблица 11

Распределение значений показателей до и после внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности по обобщенному параметру конфликтности.

№ испытуемого	До внедрения программы	После внедрения программы	Сдвиг	Сдвиг в абсолютных величинах	Ранг
1	28	26	- 2	2	5
2	25	26	+ 1	1	2,5
3	27	26	- 1	1	2,5
4	22	23	+ 1	1	2,5
5	27	27	0	0	
6	17	17	0	0	
7	23	23	0	0	
8	26	25	- 1	1	2,5
Сумма					15

Исключаем нулевые сдвиги и количество наблюдений уменьшается на количество нулевых сдвигов

2,5 2,5 2,5 2,5 5 ранг

1 1 1 1 2 значения

1 2 3 4 5 порядковый номер

T_n эмпирическое (сумма рангов нетипичных сдвигов) = 5

По таблице критических точек находим $T_{кр}$: $p < 0,05 - 0$ и $p < 0,01 -$ — для 5 испытуемых

T_n больше $T_{кр}$ подтверждаем гипотезу H_0

T_n меньше $T_{кр}$ подтверждаем гипотезу H_1

Гипотеза H_0 : интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивность сдвигов в нетипичном направлении, соответственно показатели параметра конфликтность не изменятся после внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

Гипотеза H_1 : интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении, соответственно показатели параметра конфликтность изменятся (уменьшатся) после внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Технологическая карта внедрения программы психолого-педагогической коррекции конфликтности сотрудников архитектурного бюро

1 этап Целеполагание внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро						
цель	содержание	методы	формы	кол -во	время	ответственн ые
Изучить документацию по предмету внедрения	Анализ литературы, методик по проблеме	Наблюдение, анализ	Диагностическое исследование, беседы с субъектами	1	с 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Поставить цель внедрения	Обоснование целей внедрения	Анализ литературы, обсуждения	Метод включенного наблюдения	1	Январь 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Разработать этапы исследования	Изучение и анализ содержания этапов исследования, задач, принципов, условий, критериев	Анализ программы внедрения, анализ готовности к деятельности по внедрению программы	Анализ документации, работа по разработке этапов исследования	1	Январь 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Разработать программно-целевой комплекс внедрения программы	Анализ уровня подготовленности сотрудников к участию в просветительской, коррекционно-развивающей работе	Составление программы внедрения, анализ материалов готовности к деятельности	Анализ документов, работа по составлению Программы внедрения	1	Январь 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
2 этап Формирование благоприятной психологической среды, эмоционального настроя сотрудников на внедрение программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро						
Выработать состояние готовности к освоению программы	Организация внедрения программы, подбор и расстановка субъектов внедрения	Обоснование практической значимости внедрения программы, тренинги, беседы, обсуждения идеи внедрения программы	Индивидуальные беседы с заинтересованными субъектами внедрения программы	1	Январь 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Сформировать положительную	Пропаганда передового опыта	Консультации, беседы, тренинги	Групповые обсуждения, индивидуальные	3	Январь-март 2019	Руководитель

ю реакцию на программу	внедрения		беседы, наблюдение			
3 этап Изучение предмета внедрения программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро						
Изучить необходимые материалы и документы о предмете внедрения	Изучение и анализ заинтересованными субъектами внедрения программы материалов по проблеме исследования	Фронтально	Просветительская работа, семинары, лекции, работа с документацией	2	Апрель 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Изучить методику внедрения темы программы	Освоение системного подхода в работе	В ходе самообразования	Беседы, тренинги	1	Май 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
4 этап Совершенствование работы над программой психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро						
Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе	Изучить теории предмета внедрения, методики внедрения.	Научно-исследовательская работа, обсуждение, тренинги	Беседы, консультации, работа психологической службы	1	Май 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Обеспечить сотрудникам условия для успешного освоения методики внедрения	Анализ создания условий для опережающего внедрения	Изучение состояния дел	Анализ документации	1	Май 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
Проверить методику внедрения	Работа группы по внедрению программы	Изучение состояния дел в группе, корректировка программы	Работа психологической службы	5	Январь-май 2019	Руководитель, штатный или приглашенный психолог
5 этап Распространение программы психолого-педагогической конфликтности сотрудников архитектурного бюро в архитектурно-дизайнерской среде						
Изучить и обобщить опыт внедрения программы	Изучение и обобщение опыта внедрения программы по проблеме исследования	Наблюдение, изучение документов	Работа психологической службы, составление рекомендаций, просветительская работа	5	Февраль-июнь 2019	Руководитель
Осуществить пропаганду опыта внедрения программы	Пропаганда опыта внедрения в работе	Научная и творческая деятельность	Участие в конгрессах, написание статей и научной работы по внедрению программы	1-2	2019-2020	Руководитель
Сохранить и	Обсуждение	Наблюдение,	Написание	1-2	2019-	Руководитель

углубить традиции работы над программой	динамики работы над темой, научная работа по теме внедрения программы	анализ, научная деятельность	выпускной квалификационной работы, статей по теме внедрения программы		2020	
Осуществить наставничество надступающими к внедрению программы	Обучение психологов и педагогов работе по внедрению программы	Наставничество, обмен опытом, консультации	Работа руководителя и психологической службы	1	2020	Руководитель, психолог