

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Межличностные конфликты в трудовом коллективе социальных работников

Обучающийся

Ю.И. Грибович

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

к.псх.н., доцент Е.А. Василевская

руководитель

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Оглавление

Введение	4
Глава 1 Теоретико - методологические подходы к изучению проблемы межличностных конфликтов.....	10
1.1 Понятие межличностного конфликта в психологических исследованиях.....	10
1.2 Характеристика профессиональной группы социальных работников.....	19
Глава 2 Организация экспериментального исследования проблемы межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников.....	28
2.1 Организация, этапы и методы эмпирического исследования.....	28
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования.....	29
Глава 3 Психологическое сопровождение и профилактика межличностных отношений в трудовом коллективе социальных работников.....	38
3.1 Разработка программы профилактики межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников.....	38
3.2 Проверка эффективности реализации программы профилактики межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников.....	46
3.3 Практические рекомендации по профилактике межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников.....	51

Заключение.....	55
Список используемой литературы	59
Приложение А Результаты по методике К. Томаса.....	64
Приложение Б Диагностика межличностных отношений (ДМО) – модифицированный вариант интерперсональной диагностики Тимоти Лири.....	69

Введение

Взросление и становление человека как личности связано с трудовой деятельностью. Когда повзрослевший человек приходит на производство и соприкасается не только с трудовой деятельностью, но и с трудовым коллективом, здесь личность проявляет себя как индивидуальность, влияние темперамента и характера часто определяет его взаимодействия с окружающим трудовым сообществом.

Человек всегда проявляет свои индивидуальные качества в процессах трудовой деятельности и группового взаимодействия, не только в организации, но и производственном процессе. Рассматривая в целом, каждого работника организации с точки зрения его индивидуально-психологических свойств, необходимо подойти к нему не только как к индивидуальности, но и как к личности, в чем-то сходной с другими людьми, в то же время своеобразной и неповторимой. Каждый индивид, как личность обладает системой индивидуальных качеств, но одним людям удается ярко и продуктивно проявить индивидуальность в своей деятельности, а у других же индивидуальность проявляется весьма скромно.

Проблеме межличностных конфликтов посвящены научные работы отечественных авторов, среди которых: А.Я. Анцупов («Конфликтология»), А.Р. Лурия («Природа человеческих конфликтов») [3,58], В.П. Пугачев («Конфликтная личность») [4, 5, 57], В.В. Вахнина («Основы конфликтологии»), С.Л. Прошанов («Социология конфликта») [6, 8, 51] и другие.

Также можно назвать авторов статей, посвященных конфликтам: А.Д. Лебедева, А.А. Лискина, Е.А. Белан и другие. Можно разделить их на группы: работы, посвященные особенностям межличностных конфликтов, их разрешению, а также - межличностным конфликтам именно в социальной работе [11, 32, 49].

На сегодняшний день просто очевидна востребованность в знаниях о конфликте. Множество не только зарубежных, но и отечественных авторов работают над изучением межличностных конфликтов и способов по их разрешению (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, В.И. Журавлев, Н.И. Леонов, Н.Г. Лымарь, Б.И. Хасан, Р.Х. Шакуров, А.И. Шипилов и другие) [16, 20, 56].

Чаще всего мы определяем конфликт как ситуацию, проявляющуюся в межличностной или групповой разнонаправленности мнений, отличительной чертой которой является противостояние интересов сторон, вследствие чего появляется неблагоприятное поведение сторон по отношению к друг другу (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, Р.Х. Шакуров, А.И. Шипилов и другие) [21, 22].

Следует акцентировать внимание на стратегии разумной и плодотворной коммуникации между сторонами конфликта, потому что это помогает личностному движению вперед.

Знание и учет индивидуальных качеств людей необходимы руководящему составу, для реализации индивидуального подхода к сотрудникам, работникам организации к более успешной адаптации к условиям профессионального труда и группового взаимодействия, их обучению и дальнейшей квалификации, оптимального стимулирования и трудовой мотивации, достижения эффективной деятельности и развития каждого человека и организации в целом.

Объект исследования – трудовой коллектив социальных работников.

Предмет исследования – межличностные конфликты социальных работников.

Цель исследования – изучение особенностей протекания межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников.

Задачи исследования:

- на основе анализа научной литературы раскрыть содержание понятия межличностные конфликты;
- раскрыть психологические особенности трудовых коллективов

социальных работников;

– разработать и реализовать программу клуба «Школа социального работника;

– провести экспериментальное исследование особенностей протекания межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников и проверить эффективность реализации программы.

Гипотеза исследования состоит в предположении о том, что снижение уровня межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников становится возможным, если:

– будет раскрыто содержание понятия межличностные конфликты;

– будут даны психологические характеристики личности социальных работников;

– будет разработана и реализована программа клуба «Школа социального работника;

– будет проведено экспериментальное исследование особенностей протекания межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников и проверена эффективность реализации программы.

Научная новизна исследования заключается в выявлении и описании характера особенностей протекания межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников. Это позволит разработать психологические методы и способы профилактики и сопровождения трудовых коллективов с целью оптимизации положительного социально-психологического климата.

Теоретическая значимость исследования заключается в раскрытии содержания понятия межличностные конфликты; в анализ поведения личности социального работника в трудовом коллективе; в обосновании необходимости разработки эффективных психологических методов работы с трудовым коллективом социальных работников.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и реализации программы клуба «Школа социального работника. А также результаты исследования могут применяться в деятельности психологов при разработке коррекционных программ, направленных на снижение уровня конфликтности у социальных работников, а также повышения у них личностного адаптационного потенциала.

Положения, выносимые на защиту:

– межличностный конфликт - это несовпадение мнений и интересов сторон, их установок и личностных качеств, проявляющееся в отсутствии желания к пониманию и уважению противоположной стороны, борьбе участников за достижение своей цели и возникновении негативных эмоций, а также незнанием коммуникативных социально -психологических технологий;

– выделяются следующие типы конфликтов в организации: конструктивные, стабилизирующие и деструктивные. Внутриличностные конфликты соотносятся в противоречиях между «хочу - не хочу», «могу - не могу» и «надо». Межгрупповой конфликт чаще всего возникает из-за отсутствия четкого согласования функций и графиков работы между подразделениями и сотрудниками;

– программа клуба «Школа социального работника обеспечивает социальным работникам необходимые знания о взаимодействии с другими людьми, что предполагает личностный рост самого специалиста, повышение личностной психологической устойчивости и целостности, повышают уровень знаний в социально-психологических вопросах и способствуют доброжелательному отношению к подопечным и эмоциональному сопереживанию, а также формированию коммуникативных навыков и взаимодействию друг с другом в коллективе социальных работников;

– для предупреждения конфликта в организации необходимо осуществлять профилактическую деятельность в коллективе. Приобретение

сотрудниками базовых знаний в области психологии, конфликтологии, культуре поведения и этике профессионального общения способствуют улучшению межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности социальных работников.

Методы исследования.

- теоретические - анализ психологической литературы по изучаемой теме, обобщение, синтез;
- эмпирические – опрос, тестирование, эксперимент;
- статистические – корреляция Пирсона.

Методологические основы исследования являются отечественные и зарубежные теории и концепции социально-психологического конфликта.

Теоретическую основу исследования составили:

– теория конфликтов (А.Я. Анцупов, Ф.М. Бородкин, Н.В. Гришина, Р. Дарендорф, А.И. Донцов, Э. Дюркгейм, А.А. Ершов, Г. Зиммель, Л. Козер, С.М. Кашапов, Н.М. Коряк, Н.И. Леонов, Л.А. Петровская, Т.А. Полозова, К. Томас, Р.Х. Шакуров, А.И. Шпилов) [23, 24, 43, 52];

– современные подходы к психолого-педагогическому сопровождению (В.Г. Афанасьев, Г.В. Безюлева, М.Р. Битянова, Н.В. Бордовская, И.В. Дубровина, В.В. Жидкова, Г.П. Землякова, А.С. Марков, Е.И. Метелькова, В.Э. Пахальян, К. Роджерс, С.И. Розум, Т.А. Строкова) [25, 42, 33, 55];

– теория системного подхода к анализу психических явлений (Б.Г. Ананьев, В.А. Барабанщиков, Л. Бергаланфи, И.В. Блауберг, В.А. Ганзен, Т.А. Иванова, Н.В. Кузьмина, Б.Ф. Ломов, В.Д. Шадриков, В.А. Якунин) [27];

– теория деятельности (Б.Г. Ананьев, П.К. Анохин, Н.В. Бордовская, В.В. Давыдов, И.А. Зимняя, А.В. Карпов, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.К. Маркова, А.А. Реан, С.Л. Рубинштейн, Р.С. Рубцов, Д.Б. Эльконин, В.Д. Шадриков) [27, 45, 50];

– теория формирования компетентности (С.И. Архангельский, М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович, В.А. Кан-Калик, Г.А. Клименко, В.А. Слостенин, С.С. Учайдзе, Б.И. Хасан, А.И. Швейцер, А.Н. Щербаков) [7, 13].

База исследования. Исследование проводилось в ГУ «Территориальный центр социального обслуживания населения Полоцкого района» (ТЦСОН).

Выборка исследования. В данном исследовании приняли участие социальные работники ТЦСОН города Полоцка в количестве 50 человек, имеющие разное образование, разный профессиональный опыт, разные возрастные категории и разную половую принадлежность. Возраст испытуемых: от 20 до 60 лет.

Структура диссертации.

Диссертация состоит из введения, трех глав: «Теоретико - методологические подходы к изучению проблемы межличностных конфликтов», «Экспериментальное исследование межличностных отношений в трудовом коллективе социальных работников», «Психологическое сопровождение и профилактика межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников», выводов по каждой главе, заключения, списка использованных источников и приложений.

Глава 1 Теоретико - методологические подходы к проблемам межличностных конфликтов

1.1 Понятие межличностного конфликта в различных психологических традициях

Еще в древние времена, как только первобытные люди стали объединяться в племена и стала проявляться иерархия земельной принадлежности, здесь и посеялось зерно раздора, позже его назовут – таким словом как - конфликт. С латинского языка перевод звучит так: «конфликт» - это столкновение и, практически, в неизменном виде входит в во все языки мира.

О специфике конфликта хорошо написал в своей книге Анцупов А.Я.: «О конфликте - даже не употребляя это слово - писали еще древние мудрецы. Одни из них осуждали ссоры и столкновения между людьми и советовали их избегать. Другие, наоборот, подчеркивали, что в спорах рождается истина, что столкновения и противоречия между людьми, являются движущей причиной всякого изменения и развития» [1, с.11; 28, 29].

Конфликт, который связан с людьми – это важная сторона взаимодействия индивидов в обществе, своего рода зародившаяся клеточка или частичка социального мировоззрения. Эта та форма взаимоотношения между участниками, которую можно охарактеризовать столкновением, стимулом которого продиктован несовпадающими взглядами и интересами.

Правила, которые придумали, люди в веке информационных технологии звучат приблизительно так:

- не допускать насилия - ни морального, ни физического, ни психологического как способа разрешения конфликтов;
- изыскать деструктивные и прогрессивные методы выхода из

конфликтных ситуаций в тех случаях, когда насильственные действия все же совершились и стали средством углубления конфликтов;

- установить между людьми искренние взаимоотношения и взаимопонимания, т.е. определить степень компромисса между конфликтующими сторонами.

Межличностные конфликты выражаются и демонстрируются в процессе конкурентной борьбы за власть - «должность» или «место». Так, большинство «закулисных» интриг и тактических приёмов, давления на работника и возможность им манипулирования, наступлений и защитных реакции, демонстрируемых и скрытых целей связанных, прежде всего, с борьбой за положение в том или ином статусе. Межличностный конфликт имеет место проявления для людей с разными канцептуациями характера, темперамента, вида деятельности и много другое [30, 46, 53].

«Межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности, которые сводятся к следующему:

- в межличностных конфликтных ситуациях противоборство сотрудников происходит непосредственно, «здесь и сейчас», на основе столкновения их личностных мотивов и интересов. Соперники сталкиваются лицом к лицу, а иногда подключая весь трудовой коллектив, деля его на группы или так называемые коалиции;
- в межличностных конфликтах проявляется многозначительный фактор известных и повсеместных причин: общих и частных, объективных и субъективных;
- межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, ярко выраженных эмоции, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей;

- межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими сторонами, тем самым втягивая все больше сторонников конфликта;
- межличностные конфликты в трудовом коллективе могут затрагивать интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебно – профессиональными, либо личностными отношениями» [19, с.95].

Так высказывается Резник С.Д.: «Конфликты охватывают практически все виды деятельности человеческих отношений. Любой из начавшихся конфликтов в конечном итоге, так или иначе, сводится к межличностному. Даже происходящие на государственном уровне конфликты происходят столкновениями между лидерами или представителями государств. Поэтому знание особенностей межличностных конфликтов, причин их возникновения и способов управления ими является важной составляющей в профессиональной подготовке любого специалиста. Прогнозирование таких сложнейших ситуации, может рассматривается как предпосылка предотвращения конфликта» [34, с.156].

Конфликтологи утверждают, что «существуют многие классификации по основным направлениям и типам:

По периоду упреждения:

- от одного месяца – оперативные;
- от одного месяца до одного года – краткосрочные;
- от одного года до пяти лет – среднесрочные;
- от пяти лет до пятнадцати лет – долгосрочные;
- от пятнадцати лет более – сверхдолгосрочные» [9, с. 29].

При успешном разрешении, конфликт может являться неременным условием формирования личного опыта. Каждый из участников противостояний

составляет и получает свой индивидуальный, собственный психологический опыт.

Таким образом, можно сказать, что в психологии сам «конфликт» раскрывается как столкновение противоположно направленных личностных профессиональных ресурсов. Несовместимость друг с другом, разногласия и неумение достичь компромисса в решении различных трудовых споров способствует обострению, межличностных отношений, т.е. возникновению конфликтной ситуации.

Таким образом, на основе анализа научной литературы мы раскрыли содержание межличностного конфликта как различие интересов и жизненных ценностей, характеров и темпераментов, точек зрения, основу которых составляет нежелание или неспособность членов группы понимать другого, оказывать помощь, уважать чужие интересы, мнения и считаться с ним, а также незнанием коммуникативных социально - психологических технологий.

Одной из проблем любого направления конфликтологической науки является проблема управления межличностным конфликтом. К управлению межличностным конфликтам относят - предотвращение, пресечение, устранение, гашение конфликта. Управление межличностными конфликтами может осуществляться на всех этапах его возникновения и развития. Прогнозирование, профилактика и предупреждение - это те виды управляющих воздействий, которые целесообразны на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация, тем меньше усилий необходимо приложить для ее эффективного разрешения.

В любом конфликте существуют, как минимум, два участника (т.е. соперника) и определенная конкретная ситуация или иная структура их взаимодействия, в которой происходит начальный инцидент и с этого момента развиваются его необратимые последствия.

Для обнаружения всех причин конфликтующих сторон, нужен не один, а несколько всесторонних теоретических анализов, как взаимодействий, так и позиций и психологических особенностей всех его участников, практических обстоятельств, которые могут возникать [36, 38, 54].

Определить причины и источники возникновения межличностных конфликтов можно, стоит только обратиться к индивидуальным потребностям человека. Здесь могут влиять такие потребности, которые необходимы в самых разных видах деятельности, это и потребности в пище, сексуальных отношениях, личностных привязанности, сформированность к безопасности, в самоуважении и справедливости, в доброте и др. Если эти потребности подавляются, тогда и провоцируется индивидуальное напряжение и идет возникновение конфликта между людьми, в группах и т.д.. Если индивид усматривает в поведении конфликтующей стороны, что кто-то, по его мнению, наносит ему ухудшение или подрыв его моральных и физических предпосылок, то автоматически идёт проявление агрессии и агрессивного поведения, в частности проявления эгоизма, категоричности или превосходства над собой [14, с. 201].

Различают ресурсные и ценностные конфликты, «конфликт ресурсный» – это связанный с распределением средств жизнедеятельности (материальных средств, посягательством на личную жизнь территории, времени и т. д.); «конфликты ценностный», как правило, осуществляться в области взаимоисключающих культурных стереотипов, концессионных верований и убеждений, личностных оценок и отношений.

Немаловажную роль может сыграть в межличностном конфликте - иррациональная мотивация, которая может усиливаться, особенно в условиях актуального кризисного развития общества.

Конкретизировать особенности причины межличностных конфликтов не всегда бывает возможным. Каждый автор имеет право выдвинуть и

охарактеризовать свою классификацию конфликта – сколько научных умов занимающихся конфликтологией, как наукой – столько существует и мнений. Трудно дать их исчерпывающую классификацию – сколько школ и авторов, столько и подходов к решению той или иной постановке действий.

«Причины конфликтов могут быть сведены к трем группам это: самосодержание взаимодействия (совместной деятельности); в особенности межличностных отношений; в личностных психологических особенностях участников» [10, с.231].

Выделяются следующие типы конфликтов в организации:

«Конструктивные» – способствуют усилению стабилизации жизнедеятельности организации в условиях новой внешней среды, за счет перестройки ее функций и структуры и установления новой профессиональной связи [44, с. 23].

«Стабилизирующие» – могут быть направлены на нейтрализацию отклонений от социальных нормы и закрепление устоявшихся норм.

«Деструктивные» – это когда сложные постановки, т.е. готовят к разрушению установившейся нормы и возвращению к старым нормам или углублению проблемной ситуации» [39, 44, с.25].

Также выделяться такие конфликты как: «деструктивно-ситуативные» (участники всего происходящего чаще всего стремятся к личной выгоде) и «деструктивно-тотальные» (участники добиваются престижа или власти). И в одном и в другом случае стремления участников могут, противоречить общим интересам трудового коллектива, поскольку добиваются своих личных целей средствами, неодобряемыми в обществе [44, с.75].

Зайцев А.К. предложил: «Другой подход - это разделение конфликтов: деловые и эмоциональные. Но, во-первых, каждый конфликт сопровождается эмоциональными дискуссиями. И, во-вторых, очень редко в трудовом

коллективе люди конфликтуют только по тому, что не очень нравятся друг другу. Чаще они находятся в ситуации, которая их и сталкивает» [15, с.49].

Классификация конфликтов может сводиться на: социальные и внутриличностные.

«Социальный конфликт» - это столкновение интересов различных общественных групп это:

- межличностные конфликты;
- межгрупповые;
- конфликт между личностью и группой;
- между группой и обществом [26, с.86].

«Внутриличностные конфликты» - соотносятся в противоречиях между «хочу - не хочу», «могу - не могу» и «надо». К примеру: «конфликт «хочу и не могу» и т.д.». Классификация очень удобна для проведения анализа и прогнозирования, но в действительности сами внутриличностные и социальные конфликты тесно переплетаются между собой и могут «маскироваться» друг под друга.

Причины межличностных конфликтов: «могут быть как социально-психологические, так и личностные, собственно – психологические:

- потеря и искажение информационного поля в процессе межличностной атмосферы;
- взаимодействие двух людей без баланса;
- разнообразие в способах и переоценке деятельности и личности друг друга;
- напряженные отношения;
- властное стремление к должности;
- психологическая неоднородность» [40, с.112].

Межгрупповой конфликт чаще всего возникает из-за отсутствия четкого согласования функций и графиков работы между подразделениями и

сотрудниками. Такой причиной, прежде всего, является дефицит средств: материалов, информации, нового оборудования, времени и т. д. [19, с. 211].

Индивид в межгрупповых конфликтах, скорее всего, будет вести себя более агрессивно, нежели в случае, когда от человека требуется принятие индивидуального решения. Причины заключаются в так называемом «эффект толпы», который с одной стороны обеспечивает «заразительность агрессии», а с другой заметно снижает чувство персональной ответственности за происходящее [31, с.321].

В межгрупповом конфликте всегда присутствует лидер, на которого, по мнению рядовых коллег и сотрудников в случае выяснение обстоятельств будет перенаправлена отрицательная, либо положительная энергия. Поэтому ответственность за своё поведение заметно снижается. Кроме этого, агрессивные высказывания, т.е. выплески и эмпатические проявления в коллективе, обеспечивают ощущение завуалированности, что прежде всего снижает чувство личностной ответственности. В случаях агрессивного поведения в группе людей, ведущих себя с таким же ожесточением, воспринимается как внешнее одобрение и взаимовыручка [31, с.321].

Ильин Е.П. писал: « Между личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет стойкую позицию, отличающуюся от позиции группы. В процессе функционирования группы вырабатываются групповые нормы, стандартные правила поведения, которых придерживаются ее участники. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или не принятие индивида группой» [17, с.14].

Одна из первых особенностей связана со структуризацией конфликта. Субъектом в нем с одной стороны стоит личность, а со второй - группа. Таким образом, конфликтующее взаимодействие может существовать на основе противоречия личностных и групповых факторов. Межличностные групповые взаимодействия обладает дополнительной мощностью и мобильностью.

Поэтому в таком конфликте субъекты, включенные в группу, проявляют большую агрессивность, чем обыкновенно могут себе позволить.

Вторичная особенность: причины связаны непосредственно с положением личностью в (коллективе) группе, которое может охарактеризоваться, расхождением во взглядах и понятиях с членами группы:

- групповая норма – общепринятые нормы поведения;
- позиция – официальное должностное положение;
- статус – реальное положение личности в коллективе (группе), степень её авторитетности, может быть высоким, средним и низким (относительно положения);
- внутренняя установка - субъективное восприятие своего статуса;
- роль – коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Главными причинами конфронтации между группой и личностью являются несоответствие ролевых потребностей, несходство внутриличностного статуса и несхожесть в определении групповых норм.

Третьей особенностью являются «групповые санкции».

В своих научных трудах Светлов В.А. отмечал: «Социально – экономический конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника. Из такого определения видно, что одним из факторов возникновения конфликтов в коллективе могут стать ценности экономического характера» [37, 48].

Трудовые взаимоотношения и конфликты – создание и распространение, которых напрямую зависят от работников и их работодателей. Причиной конфликта может стать уровень предприятий, заработная плата, условия труда и другие.

Межличностные взаимоотношения относят к социально - психологическим факторам конфликта удовлетворить свои социальные потребности за счет ущемления потребностей других; Причиной может стать разногласие финансовой оплаты по трудовым обязательствам и психофизическим и умственным затратам; сокращение рабочих мест и социальных услуг; оставляющими желать лучшего, условиям труда; завышением общепринятых трудовых требований.

1.2 Характеристики профессиональной группы социальных работников

Природное происхождение межличностных отношений - это совокупность личностных и межличностных связей, формировавшихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений к друг другу.

Межличностные отношения – это взаимоотношения между близкими людьми имеющие тесные личностные связи, однако эти связи приобретают более обширный круг людей, это и обучение, профессиональная деятельность и так далее.

Важнейшая специфическая среда имеет под собой психоэмоциональную основу, поэтому межличностные отношения можно рассматривать как фактор психологического климата в той или иной среде (группе).

Эмоциональная основа межличностных отношений подразумевает под собой возникающие и складывающиеся под собой определенные чувства людей к друг другу. В отечественной школе психологии различают три вида эмоциональных проявлений личности: чувства, эмоции, аффект.

Взаимоотношения между малыми группами не могут, складываются на основе лишь непосредственных эмоциональных контактов. Сам вид

деятельности задает другой ряд отношений опосредованный видом деятельности.

Сущность межличностных отношений: Понимание и восприятие друг друга; Межличностная привлекательность; Взаимодействие и поведенческие характеристики.

Компоненты межличностных взаимоотношений:

Эмоциональный компонент включает в себя: положительные или отрицательные переживания, возникающие у индивидов приобщение с другими индивидами, т.е. симпатии или антипатии, удовлетворенность собой или партнером.

Когнитивный компонент - это познавательный психический процесс в него входят: ощущение, представление, восприятие, мышление, воображение, память.

Поведенческий компонент - выражает отношение одного индивида к другим индивидам и к группе в целом, включая жестикуляцию, мимику, действия, речь и т.д. Эффективность оценивается по состоянию удовлетворенности или отсутствие ее в группе ее членов.

Виды межличностных отношений:

Производственные отношения – формирование взаимоотношения между сотрудниками и сослуживцами в организации: учебной, производственной, хозяйственной, бытовой при решении производственных проблем. В каждом производственном процессе устанавливаются свои правила и устои сотрудников в том или ином коллективе:

- по вертикали: руководители – подчиненные;
- по горизонтали: сотрудник – сотрудник, имеющие одинаковые статусы;
- по диагонали отношения между руководителями одного производственного звена с рядовыми сотрудниками звена.

Формальные отношения – нормативно созданные и предусмотренные взаимоотношения, закрепленные в официальных документах.

Неформальные отношения – взаимоотношения, которые реально складываются в коллективах на симпатии и антипатии, авторитетах и просто человеческих отношениях.

На характер взаимоотношений влияют и другие факторы, они могут проявляться не сразу, но могут быть задействованы: гендерные особенности, национальность, темперамент, заниженная или завышенная самооценка, профессия, состояние здоровья, опыт общения с людьми и потребность в общении.

Этапы развития взаимоотношений:

- знакомство;
- приятельские отношения;
- товарищеские отношения.

Кабаченко Т.С. описывала: «При решении задач на опознание и декодирование сигналов посредством общения межличностные отношения различают также по валентности или знаку: положительные, индифферентные, отрицательные. На основании предложенной классификации можно сказать, что вместе с официальной или формальной структурой общения, отражающей рациональную нормативную, обязательную сторону человеческих взаимоотношений, в любой социальной группе всегда имеется психологическая структура неофициального или неформального порядка, формирующаяся как система межличностных отношений. Как правило, неформальных структур в группе возникает несколько, например, структуры взаимоподдержки, взаимовлияния, популярности, престижа, лидерства и другие. Признаком хорошей организации производственных групп является преобладание официальной структуры над неофициальной» [18, с.302].

Таким образом, в состоявшихся трудовых коллективах все межличностные отношения, в разной степени осознаваемые. Взаимосвязь между сотрудниками имеет свои проявления, которые могут влиять на сплоченность и психологическую атмосферу.

Давая определение «теория личности» С.Л. Рубинштейн: «Это совокупность гипотез, или предположений о природе и механизмах развития личности. Теория личности пытается не только объяснить, но и предсказать поведение человека» [35, с.31].

В своей книге «Конфликтология. Вопросы и ответы» Под ред. проф. В.П. Ратников цитирует: «Расширяющаяся практика улаживания конфликтов выявила большую роль в их регулировании не только социологического, но и психологического подхода. Поэтому со временем стало быстро увеличиваться число работ и по этой тематике. Наряду с социологией появилась и психология конфликта. Исследуя причины разнообразных психических расстройств, австрийский психолог Зигмунд Фрейд (1856 – 1939) пришел к выводу, что их главным источником является изначально присущий человеческой психике конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными, инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Именно эта дисгармония человеческой души служит главным источником всех социальных конфликтов: внутри личностных, межличностных, межгрупповых. Один из последователей З. Фрейда К. Юнг (1875 – 1961) предложил новую классификацию характеров людей, в основе которой лежал критерий различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов. По этой классификации все люди делятся на два основных психотипа: интровертов и экстравертов. Таким образом, главные предпосылки для возникновения конфликтологии в качестве самостоятельной дисциплины были созданы развитием философии, социологии и психологии» [37, с.4].

Основоположником психодинамической теории личности, также известной под названием «классический психоанализ», является австрийский ученый З. Фрейд который говорил: «В рамках психодинамической теории личность – это система сексуальных и агрессивных мотивов, с одной стороны, и защитных механизмов — с другой, а структура личности представляет собой индивидуально различное соотношение отдельных свойств, отдельных блоков (инстанций) и защитных механизмов» [12, с.36].

К. Юнг утверждал: «Аналитическая теория личности близка к теории классического психоанализа, так как имеет с ней много общих корней. Согласно аналитической теории, личность - это совокупность врожденных и реализованных архетипов, а структура личности определяется как индивидуальное своеобразие соотношения отдельных свойств архетипов, отдельных блоков бессознательного и сознательного, а также экстравертированной или интровертированной установок личности».

К. Роджерса в гуманистической теории личности считал: «Главным источником развития личности являются врожденные тенденции к самоактуализации, а личность - это внутренний мир человеческого «Я» как результат самоактуализации, а структура личности - это индивидуальное соотношение «реального Я» и «идеального Я», а также индивидуальный уровень развития потребностей в самоактуализации».

Основоположником этого подхода является американский психолог Дж. Келли: «Когнитивная теория личности близка к гуманистической, однако в ней имеется ряд существенных отличий. По его мнению, единственное, что человек хочет знать в жизни - это то, что с ним произошло и что с ним произойдет в будущем. Согласно когнитивной теории, личность - это система организованных личностных конструктов, в которых перерабатывается (воспринимается и интерпретируется) личный опыт человека. Структура

личности в рамках данного подхода рассматривается как индивидуально своеобразная иерархия конструктов» [12, с.74].

Основоположниками социального направления являются американские исследователи А. Бандура и Дж. Роттер: «имеет и другое название - «наученческая», поскольку главный девиз данной теории гласит: «Наша личность является продуктом научения». В рамках данного подхода, личность - это система социальных навыков и условных рефлексов, с одной стороны, и система внутренних факторов: самооффективности, субъективной значимости и доступности - с другой. Согласно поведенческой теории личности, структура личности - это сложно организованная иерархия рефлексов или социальных навыков, в которой ведущую роль играют внутренние блоки самооффективности, субъективной значимости и доступности» [41, с.175].

«Деятельностная теория личности получила наибольшее распространение в отечественной психологии. Среди исследователей пост советского пространства, внесших наибольший вклад в ее развитие, следует назвать, прежде всего, С.Л. Рубинштейна, К.А. Абульханову-Славскую, А.В. Брушлинского. В рамках деятельностной теории, личность - это сознательный субъект, занимающий определенное положение в обществе и выполняющий социально полезную общественную роль. Структура личности - это сложно организованная иерархия отдельных свойств, блоков (направленности, способностей, характера, самоконтроля) и системных экзистенциально-бытийных свойств личности» [12, с. 87].

Как сказано в научной литературе: «В диспозиционной теории личности считают главным источником развития личности факторы генно-средового взаимодействия, направления подчеркивают преимущественно влияния со стороны генетики, а другие - со стороны среды. Личность здесь - это сложная система формально-динамических свойств (темперамента), черт и социально обусловленных свойств. Структура личности - это организованная

иерархия отдельных биологически детерминированных свойств, входящих в определенные соотношения и образующих определенные типы темперамента и черт, а также совокупность содержательных свойств» [47, с.59].

Профессиональная деятельности специалистов в разных областях психологии связана прежде всего с психологической грамотностью.

Деловое общение - это вид общения, который является нормативно одобренным, регламентированным и функционирующим в какой-либо сфере для решения определенных задач.

Что касается профессионального общения, то оно означает, на наш взгляд, прежде всего степень квалификации владения им.

Профессиональному общению присущ ряд признаков:

- оно строго целенаправленно;
- регламентировано нормативными документами (положениями, приказами, уставами);
- носит функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета церемоний, процедур, что выражается в определенных правилах «игры», официальной одежде, профессиональной лексике, кастовости, замкнутости, общении в рамках определенных кругов и других элементов;
- позиционно оформлено, иерархично, субординационное, что отражается в эффекте «над» и «под», т. е. в отношениях между начальником и подчиненным;
- проявляется в определенных формах общения, стиле;
- атрибутивно (проходит в специальных помещениях, пространственно оформлено, предполагает соответствующую среду, мебель, оргтехнику, освещение), что создает оптимальную с точки зрения психологии обстановку.

Общение, в ходе которого один человек доверяет другому свои мысли о важных событиях, чувства, раскрывая те или иные интимные стороны своего внутреннего мира, называется доверительным. Оно определяется значимостью материала, раскрываемого собеседником о себе; отношением степени доверия к партнеру. Доверительное общение без установления психологического контакта невозможно.

Выводы по первой главе

Межличностный конфликт – это различия интересов и жизненных ценностей, характеров и темпераментов, точек зрения, основу которых составляет нежелание или неспособность членов группы понимать другого, оказывать помощь, уважать чужие интересы, мнения и считаться с ним, а также незнанием коммуникативных социально – психологических технологий.

Конфликт, межличностный конфликт - это важная составляющая взаимодействия индивидов в обществе, в трудовых коллективах, в организации, на предприятии. При этом следует подчеркнуть, межличностные отношения - это один из главных постфакторных мотивов, они были бы не возможны без определения личности субъекта и его индивидуальности.

Межличностные конфликты существуют в любом коллективе не зависимо от организации, ведь так устроены люди. У каждого человека есть свои личностные особенности: это характер, темперамент, возраст, свои устои, концессионные мотивы. Даже собрав в одной команде людей подходящих по всем параметрам одного возраста, одних интересов и преследующих одну цель, что часто используется в больших индустриальных компаниях. Рано или поздно проявляются разногласия, хорошо, если это касается споров в пользу общего дела.

Таким образом, в организациях, в которых уже имеются свои общепринятые нормы поведения, устав, определенный социальный статус и состоявшийся трудовой коллектив, новичку сложно будет взаимодействовать с коллегами или что-то менять. Сложившиеся межличностные отношения – это один из главных постфакторных мотивов, они были бы не возможны без определения личности субъекта и его индивидуальности.

Взаимоотношения между сотрудниками, так же имеют свои проявления, которые влияют на сплоченность коллектива и психологическую атмосферу. С одной стороны, если взаимоотношения между сотрудниками носят позитивный характер, работа в команде будет эффективной. С другой стороны, если же взаимоотношения в коллективе носят отрицательный характер, работа будет носить малоэффективный характер.

Глава 2 Организация экспериментального исследования проблемы межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников

2.1 Организация, этапы и методы эмпирического исследования

Для того чтобы выяснить возможности использования социально - психологического тренинга как эффективного метода коррекции межличностных отношений в организации, что является целью нашей работы, мы разработали программу психологического исследования, которая, по нашему мнению, поможет в достижении этой цели.

Для исследования по данной теме были определены две методики:

- тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной). Типы поведения в конфликтной ситуации - соперничество, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество;
- опросник Т. Лири (адаптация Л.Н. Собчик). Метод диагностики межличностных отношений (ДМО).

В качестве объекта исследования выступили стратегии преодоления конфликтных ситуаций (избегание, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество) сотрудников коллектива ГУ «Территориальный центр социального обслуживания населения Полоцкого района» (ТЦСОН). В связи с объединением 2 центров: городского и районного, увеличилась численность коллектива, кардинально поменялась не только администрация, но и состав социальных работников. ТЦСОН Полоцкого райисполкома существует с 2013 года.

Территориальный центр социального обслуживания населения Полоцкого района (ТЦСОН) состоит из десяти структурных подразделений:

- отделение первичного приема, информации, анализа и прогнозирования;
- отделение социальной помощи на дому;
- отделение срочного социального обслуживания в г. Полоцке;
- отделение дневного пребывания пожилых граждан в г. Полоцке;
- отделение дневного пребывания для инвалидов в г. Полоцке;
- отделение сопровождаемого проживания;
- отделение социальной адаптации и реабилитации;
- отделение срочного социального обслуживания в г.п. Ветрино;
- отделение дневного пребывания пожилых граждан в г.п. Ветрино;
- отделение дневного пребывания инвалидов в г.п. Ветрино.

Коллектив состоит из администрации и служащих (социальных работников ТСЦОН), общая численность социальных работников 236 человек.

Групповые занятия в клубе «Школа социального работника» проводились в «Территориальном центре социального обслуживания населения Полоцкого района». Перед началом занятий проводились структурированные установочные беседы. Каждое занятие начиналось с выработки правил группы, имел место переход на имена, без отчеств. Каждый имел полное право высказаться по той или иной ситуации. Были созданы условия для спокойного общения в группе. Поскольку, в исследовании использовались два критерия конфликтостойчивости. Соблюдены правила конфиденциальности.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

В исследованиях приняли участие 50 социальных работников, имеющих разное образование, разные профессиональные данные, разные возрастные категории и разную половую принадлежность. Возраст испытуемых варьируется от 20 до 60 лет.

Методика К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной). Типы поведения в конфликтной ситуации - соперничество, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество [1, с. 211].

Методика определяет типические способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях. Эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, стремится ли индивид к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности.

Описание методики К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной), цель, инструкция и интерпретация результатов по данной методике представлены в приложение А.

Регистрационный бланк в приложение А.1.

Ключ к тесту описан в приложение А.2.

Полученные данные исследования представлены в виде таблицы

А.1. (приложение А).

Результаты исследования представлены в приложение А.3

В процентном соотношении: соперничество – 19 испытуемых – 38%; сотрудничество – 2 испытуемых – 4%; компромисс – 8 испытуемых – 16%; избегание – 13 испытуемых – 26%; приспособление – 8 испытуемых – 16%.

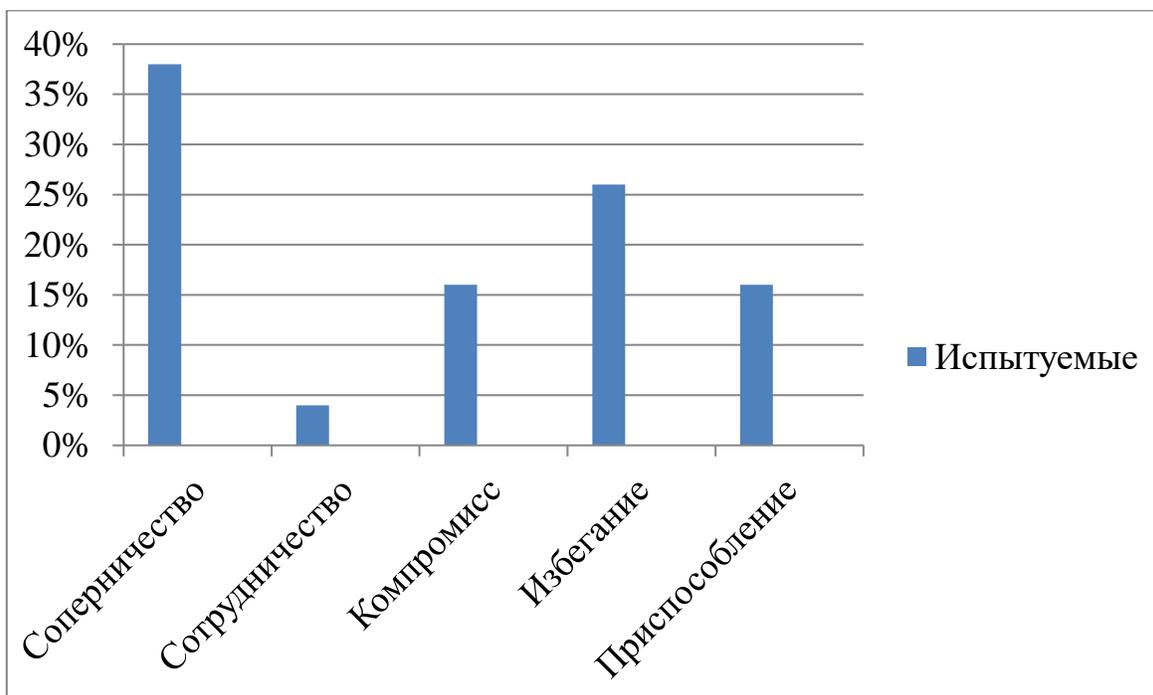


Рисунок 1 – Первичное исследование группы
 диаграмма по методике К. Томаса

После проведение методики в процентном соотношении(60%) испытуемые (группа социальных работников ТЦСОН Полоцкого района) предпочтение в межличностных конфликтах отдают преимущественно стратегии избегания, компромисса, приспособления и соперничеству. Сотрудничество в группе испытуемых имеет очень маленький процент. Наиболее высокие показатели имеет стратегия соперничества, ее выбирают (38%) испытуемых.

В данном коллективе социальных работников, по показателям проведенной методики, можно определить, что конфликтоустойчивость не стоит на высоком уровне. Диагностика стратегий поведения в коллективе испытуемых показала неэффективное поведение и, по большей мере, в группе могут происходить межличностные конфликты, что соответственно дестабилизирует работоспособность в трудовом коллективе. Люди, имеющие

стиль «соперничество» весьма активны и предпочитают идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Они не очень заинтересованы в сотрудничестве с другими людьми, но зато способны на волевые решения.

Так же присутствует стиль избегания (уклонение) – это когда сотрудники в связи со своей некомпетентностью не могут отстаивать свои трудовые позиции, не в силах выработать объективные решения и уклоняются в принятии коллективом договорных обязательств, тем самым перекладывают ответственность за коллективные решения на других сотрудников, убегая от сложившейся конфликтной ситуации, перенося ответственность на других.

Эмпирическое исследование по диагностики межличностных отношений (ДМО) – модифицированный вариант интерперсональной диагностики Тимоти Лири.

В исследованиях интерперсональной диагностики Т. Лири, приняли участие те же испытуемые, что и в методике К. Томаса: 50 служащих из администрации центра, имеющих разное образование, профессиональные данные, возрастные категории и половую принадлежность. Возраст испытуемых: от 20 до 60 лет.

В основе методики лежат теоретические представления о том, что личность проявляется в определенном стиле поведения, актуализирующемся в процессе взаимодействия с окружающими людьми. Личность соотносит свое поведение на сознательном и бессознательном уровнях.

Подсчет баллов ведется отдельно для каждой оцениваемой личности. Показателем нарушения отношений с определенным лицом является разница между представлениями человека о нем и желаемом его образе в качестве партнера по общению.

С помощью специального «ключа» подсчитывается количество баллов по каждому блоку. Максимальная оценка – 16 баллов, она разделена на четыре степени выраженности отношения (от адаптивного до дезадаптивного

поведения). Характеристики, оцененные в пределах 8 баллов, свидетельствуют о гармоничном, адаптивном поведении (доминирование, уверенность в себе, требовательность, уступчивость, доверчивость, отзывчивость). Показатели от 14 до 16 баллов свидетельствуют о трудностях социальной адаптации (деспотизм, эгоизм, жестокость, зависимость, конформизм) [2, с. 48].

Описание: Тест «Диагностика межличностных отношений» (ДМО) Т. Лири, цель, инструкция и интерпретация результатов по данной методике представлены в Приложение Б.

Опросник в приложение Б.1.

Ключ к тесту описан в Приложение Б.2.

Полученные данные исследования представлены в виде таблицы

Б.1. (приложение Б).

Результаты исследования представлены в виде таблицы Б.2 (Приложение Б).

После подсчетов полученных баллов по каждой октаве, с помощью «ключа», были получены следующие результаты:

– положительное значение результата, полученного по формуле:

– доминирование = $(I - V) + 0,7 (II + VIII - IV - VI)$;

– Дружелюбие = $(VII - III) + 0,7 (VIII + VI - II - IV)$.

Средний балл индексов: «Доминирование» = 8,37; «Дружелюбие» = 7,1

Процентное соотношение имеет приближенное значение, в виду того, что у 1 испытуемого преобладает несколько типов межличностных отношений. Расчеты произведены по формуле: кол-во типов испытуемых*100% / общее кол-во испытуемых (рисунок 2).

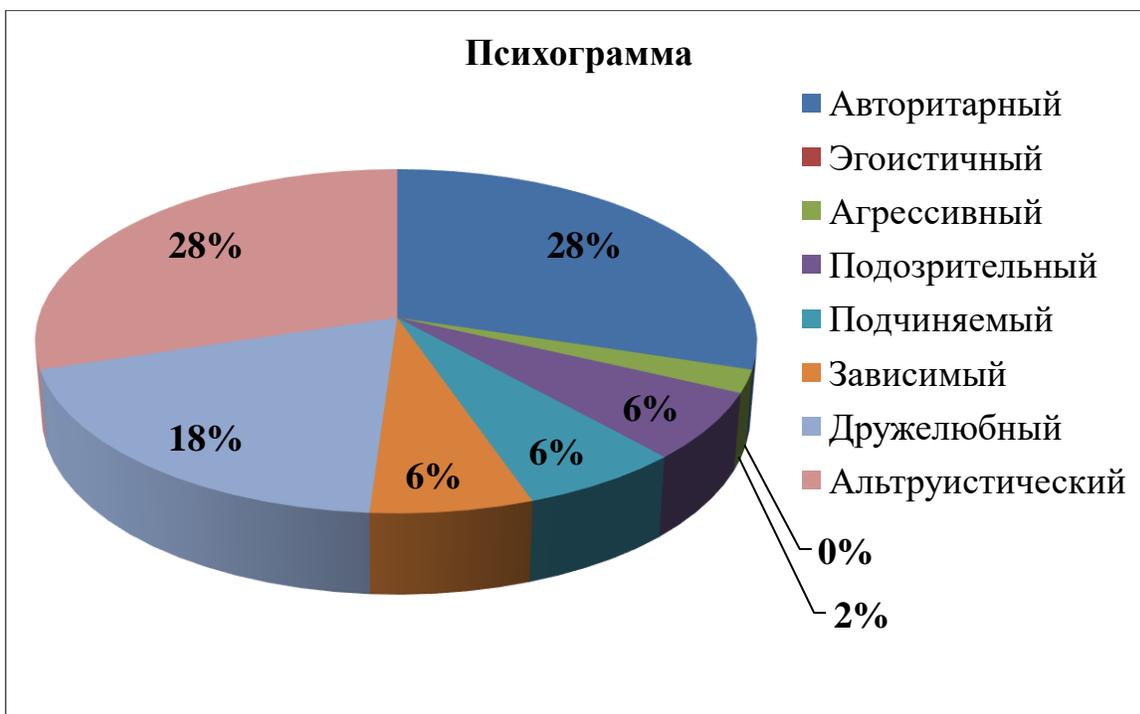


Рисунок 2 – Психограмма по методике Т. Лири

Это свидетельствует о выраженном стремлении сотрудников выделиться друг перед другом, преобладает лидерство к доминированию в общении.

Отрицательный результат указывает на проявление агрессивно-конкурентной позиции, препятствующей сотрудничеству и успешной совместной деятельности. Количественные результаты являются показателями степени выраженности этих характеристик.

Корреляционный анализ по Пирсону.

Коэффициент корреляции Пирсона рассчитывается для оценки наличия или отсутствия между двумя переменными величинами линейной связи. Кроме того, коэффициент корреляции Пирсона точно устанавливает тесноту этой связи, поэтому его также называют коэффициентом линейной корреляции Пирсона.

Условия переменности коэффициент корреляции Пирсона:

– переменные X и Y, наличие корреляции между которыми мы можем проверить;

– число соответствующих значений переменных X и Y, полученных в результате измерений, должно быть пропорциональным.

Используем формулу:

$$R_{xy} = \frac{COV_{XY}}{\sigma_x \sigma_y} = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X - \bar{X})^2 \sum (Y - \bar{Y})^2}}$$

Где \bar{X} - значения, принимаемые переменной X,

\bar{Y} - значения, принимаемые переменной Y,

x_i - средняя по X,

y_i - средняя по Y.

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^m \frac{x_i}{m}; \quad \bar{Y} = \sum_{i=1}^m \frac{y_i}{m};$$

На основании данных представленных в приложении Б, рассчитываем среднее значение X и Y:

$$X = 2.8$$

$$Y = 1$$

$$\text{Рассчитываем } \sum [(X - X_{cp}) * (Y - Y_{cp})] = 10$$

$$\text{Рассчитываем } m * \sigma_x = 4,336 \text{ и } m * \sigma_y = 2,828$$

$$\text{Коэффициента корреляции по Пирсону: } r_{xy} = 10 / (4,336 * 2,828) = 0,816$$

Оценка коэффициента корреляции по Пирсону.

Оценим полученные данные эмпирического значения коэффициента корреляции Пирсона, сравнив его с соответствующим критическим значением для заданного уровня значимости из таблицы критических значений

коэффициента корреляции Пирсона. При нахождении критических значений для вычисляемого коэффициента корреляции, число степеней свободно рассчитывается как $k=m-2$. Для выборки с числом множественных элементов и уровнем значимости $p=0,05$, критическое значение составляет не более 0,91, а с уровнем значимости $p=0,01$; где $r_{\text{крит}} = 0.934$. Так абсолютное значение, полученного нами коэффициента корреляции больше критического значения.

После проведенных нами исследований, мы видим, что конфликтность в ТЦСОН Полоцкого района, присутствует, что доказывает правильное направление на профилактическую деятельность.

Выводы по второй главе

Таким образом, изучив научную литературу по данной теме, можно сказать, что в коллективе «ТЦСОН Полоцкого района» происходят межличностные связи между социальными работниками и администрацией организации. Это показывает нам, что трудовой коллектив имеет одну структурированную систему, внутри которой, в результате взаимодействия всех его членов, протекают неоднозначные внутренние противоречия.

Основная цель управления этой системой - обеспечение качественного и рационального формирования, освоения и развития человеческих ресурсов для достижения экономической эффективности и конкурентоспособности организации. Для этого существует ряд методов, способов и принципов управления коллективом. Следует знать, что результаты, достигнутые сотрудником, зависят от затраченных усилий, мотивов, способностей и характерных особенностей человека, а также от осознания им своей роли в процессе труда. По результатам бесед проходящих в клубе «Школа социального работника» были определены две методики: тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной), типы поведения в конфликтной

ситуации - соперничество, приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество и опросник Т. Лири (адаптация Л.Н. Собчик) метод диагностики межличностных отношений (ДМО).

Можно предположить, что конфликтоустойчивость имеет место быть. Коллектив развивается в правильном направлении и степень зрелости коллектива напрямую зависит от личностных качеств самих социальных работников. Проанализировав результаты по проведенным методикам можно сказать, что в данном коллективе развиваются такие качества, как, соперничество, авторитарность, альтруистический типы.

Глава 3 Психологическое сопровождение и профилактика межличностных отношений в трудовом коллективе социальных работников

3.1 Разработка программы профилактики межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников

Для реализации программы по предупреждению конфликтов в коллективе нами был создан клуб «Школа социального работника».

Основное назначение социального работника - помочь установить взаимовыгодное взаимодействие между личностью (пожилыми, людьми с ограниченными возможностями) и обществом для улучшения качества жизни конкретного человека. Так социальным работникам требуются психологические навыки для нормального взаимодействия с другим человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации, испытывающим многочисленные проблемы со здоровьем.

Большинство практических социальных работников в ТЦСОНе Полоцкого района не имеют специального образования. Опрос, проведенный в нашем Центре среди социальных работников, показал, что среди них единицы тех, кто закончил педагогические или медицинские учебные заведения, но большинство имеют в активе, прежде всего «технические» знания, опыт и знание работы в производственной сфере. Отсутствие базовой профессиональной подготовки людей, повседневно работающих с пожилыми гражданами зачастую приводит к тому, что им трудно решать их каждодневные психосоциальные проблемы, что сказывается на собственном психологическом здоровье и, соответственно, приводит к конфликтам в трудовом коллективе. Опрос также показал, что социальные работники имеют трудности установления благожелательных отношений с подопечными, иногда низкую

мотивацию работы, напряжённые отношения в своих семьях и т.п. Иногда они «выплескивают» напряжение на коллег и подопечных, тем самым, ухудшают их психическое состояние. Отсюда возможны конфликты, непонимание и т.п.

Проводимые занятия дают нашим социальным работникам необходимые знания о взаимодействии с другими людьми, что предполагает личностный рост самого специалиста, повышение личностной психологической устойчивости и целостности, повышают уровень знаний в социально-психологических вопросах и способствуют доброжелательному отношению к подопечным и эмоциональному сопереживанию.

Нами использовались современные методы и технологии (интерактивность слушателей и ведущих, анализ богатой практики слушателей, деловые игры, психологические тренинги и др.).

Просвящение социальных работников ТЦСОН Полоцкого района, проводится в ходе организованной работы, перед социальными работниками выступаем не только мы, но и специалисты из других ведомств.

Задачи программы:

- изучение и анализ проблем в коллективе социальных работников ТЦСОН Полоцкого района;
- повышение уровня эмоционально-психологической устойчивости социальных работников, а так же профилактические мероприятия при возникновении синдрома эмоционального выгорания;
- развитие навыков конструктивного взаимодействия с подопечными;
- повышение уровня профессиональных знаний социальных работников;

Актуальность программы состоит в том, что многие социальные работники не имеют специального профессионального образования и чаще всего приходят по воле случая в социальную службу в ТЦСОН. Работа, которая связана с людьми, а тем более с пожилыми гражданами и людьми с ограниченными возможностями, которые в свою очередь имеют не одно, а

несколько симптоматических, хронических, психосоматических заболеваний, имеет свои особенности во взаимоотношениях и в общении. После долголетней работы у социального работника может развиваться «синдром профессионального выгорания».

В разработке содержания программы предшествовало проведение анкетирования и тестирования коллектива социальных работников ТЦСОН Полоцкого района, с целью выявления и изучения затруднений в трудовой деятельности.

Ожидаемые результаты:

- повышение уровня психологической компетенции;
- профилактические мероприятия и умения разрешения конфликтных ситуации;
- саморегуляцию в случае возникновения конфликтных ситуации;
- оказание психологической поддержки в трудных жизненных ситуациях;
- повышение профессионализма социальных работников ТЦСОН

Полоцкого района;

- получение знаний в социальной, медицинской и психологической сфере.

Также нами была проведена тренинговая работа на групповых занятиях в клубе «Школа социального работника». Тренинговые методы – как метод коррекции и профилактики межличностных взаимоотношений социальных работников.

Вачков И.В. пишет: «тренинговые методы находятся на стыке психотерапии, обучения и психокоррекции. Вследствие этого цели тренинговой работы могут быть весьма разнообразными, отражающими многосторонность происходящих процессов. Разнообразие целей, кроме того, связано с обилием резко различающихся подходов к пониманию тренинга. Вместе с тем, опираясь на мнение известных специалистов (А.А. Александров, 1997; К. Рудестам, 1993

и др.), выделим общие цели, объединяющие различные по направленности и содержанию тренинговые группы:

- изучение стоящих перед нами психологических проблем, которые существуют у участников группы и взаимодействий;
- улучшение и укрепление психического здоровья, поднятие настроения;
- познание психологических законов, механизмов и эффективных способов межличностного взаимодействия для создания более эффективного и гармоничного общения с людьми;
- развитие самопознания и самоисследования участников для коррекции или предупреждения эмоциональных нарушений;
- содействие процессу личностного развития, реализации творческого потенциала, достижению оптимального уровня жизнедеятельности и ощущения счастья и успеха» [7, с.14].

Практика работы ТЦСОН Полоцкого района, в клубе «Школа социального работника», показала преимущества групповой формы психологической работы в группе с социальными работниками:

- групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем; человек избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями, обнаруживает, что его проблемы не уникальны, что и другие переживают сходные чувства, – для многих людей подобное открытие само по себе оказывается мощным психотерапевтическим фактором;
- группа отражает общество в миниатюре, делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм; по сути дела в группе моделируется – ярко, выпукло система взаимоотношений и взаимосвязей, характерная для реальной жизни участников, это дает им возможность увидеть и проанализировать в условиях психологической безопасности психологические

закономерности общения и поведения других людей и самих себя, не очевидные в житейских ситуациях;

- возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами; в реальной жизни далеко не все люди имеют шанс получить искреннюю, безоценочную обратную связь, позволяющую увидеть свое отражение в глазах других людей, отлично понимающих сущность твоих переживаний, поскольку сами они переживают почти то же самое; возможность «смотреться» в целую галерею «живых зеркал» является, по-видимому, самым важным преимуществом групповой психологической работы, не достижимым никаким другим способом;
- в группе человек может обучаться новым умениям, экспериментировать с различными стилями отношений среди равных партнеров; если в реальной жизни подобное экспериментирование всегда связано с риском непонимания, неприятия и даже наказания, то тренинговые группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, научиться по-новому относиться к себе и к людям – и все это в атмосфере благожелательности, принятия и поддержки;
- в группе участники могут идентифицировать себя с другими, «сыграть» роль другого человека для лучшего понимания его и себя и для знакомства с новыми эффективными способами поведения, применяемыми кем-то; возникающие в результате этого эмоциональная связь, сопереживание, эмпатия способствуют личностному росту и развитию самосознания;
- взаимодействие в группе создает напряжение, которое помогает прояснить психологические проблемы каждого; этот эффект не возникает при индивидуальной психокоррекционной и психотерапевтической работе; создавая дополнительные сложности для ведущего,

психологическое напряжение в группе может (и должно) играть конструктивную роль, подпитывать энергетику групповых процессов; задача ведущего – не дать напряжению выйти из-под контроля и разрушить продуктивные отношения в группе;

- группа облегчает процессы самораскрытия, самоисследования и самопознания; открытие себя другим и открытие себя самому себе позволяют понять себя, изменить себя и повысить уверенность в себе;
- групповая форма предпочтительней и в экономическом плане: участникам дешевле работа в тренинге, чем индивидуальная терапия (и для многих тренинговая работа гораздо более эффективна); психолог также получает и экономическую, и временную выгоду».

Проведение занятия с элементами тренинга проводилось в малом актовом зале ТЦСОНе Полоцкого района, были проведена тренинговая работа на групповых занятиях в клубе «Школа социального работника», по ул. Свердлова д.14. Тренинг прошли 52 человека, из них 47 женщин и 5 мужчин, с учетом всех групповых норм. Изначально чувствовалось дружеская атмосфера и открытость, это было связано со знанием друг друга, т.е собравшиеся имели первоначальное знакомство. Время, отведенное на прохождения занятия 35- 40 минут.

Описание занятий с элементами тренинга представлено в приложении В. Блок №1. «Тренинги на сплочение коллектива».

Цель тренингов: формирование коммуникативных навыков и взаимодействие друг с другом в коллективе социальных работников ТЦСОНе Полоцкого района.

«Сплочение – это, прежде всего взаимосвязь, возможность для социальных работников и стать единым целым для достижений в трудовом коллективе».

Задачи для тренинговой работы:

- формирование благоприятного психологического климата в коллективе социальных работников;
- установление дружеских отношений между участниками тренинга для улучшения взаимодействия между ними;
- научиться достигать понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- принятие осознания, каждым социальным работником ТСЦОНа своей собственной роли в трудовом коллективе и функционирование в нем;
- раскрыть свои внутренние способности и особенности;
- организовать сплоченность и взаимодействие между участниками тренинга группы социальных работников.

По окончании тренинга велось продолжительное обсуждение конфликтных ситуации и проблем в данном трудовом коллективе, тем самым доказывая, что умение работать в команде – это и есть ключ к успеху.

Блок №2 «Развитие коммуникативных умений».

Цель: развитие навыков: взаимоотношений, общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, аргументировать и отстаивать свою личную позицию.

Задачи:

- научиться понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- обучить эффективным способам общения;
- развивать умения невербального средства общения;
- преодолевать проблемы в общении;
- отработать навыки убеждения;
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции;
- развить умение находить подход к людям.

По окончании тренинга состоялось обсуждение занятия, высказаны замечание друг другу, но, в общем и целом все прошло, как и планировалось.

Проведение занятий по Блоку № 2 с элементами тренинга проводилось, так же в малом актовом зале по ул. Свердлова д.14. в коллективе социальных работников ТЦСОН Полоцкого района. На втором занятии присутствовали 52 человек из них 47 женщин и 5 мужчин. Чувствовалась дружеская атмосфера и открытость, это было связано со знанием друг друга, т.е собравшиеся имели первоначальное знакомство. Занятие проходило во второй половине дня, время, отведенное на прохождения занятия 35- 40 минут.

Блок № 3 «Профилактика деменции и преддементного состояния у пожилых граждан».

Цель: ранее выявление преддементного состояния или старческого слабоумия.

Задачи:

- обучение профилактическим мероприятиям при ранней выявляемости преддементным состоянием;
- наглядно показать о применение физической реабилитации возрастной категории граждан с преддементным состоянием.

По окончании занятия состоялось весьма бурное обсуждение о наболевшей проблеме. Присутствовало 44 человека, занятие проходило в первой половине дня. Были подняты вопросы о поведенческой стороне с пожилыми гражданами в случаях частичной потере памяти или кратковременной памяти (приложение Б).

Стоит отметить, что сама программа и инвариантные подходы могли, быть эффективнее, если бы в ГУ«Территориальный центр социального обслуживания населения Полоцкого района» решались вопросы сдерживанию кадров. На данный момент эти вопросы, стоящие перед руководством по этому поводу, составляют главную проблему производства. Незначительная

финансовая и материальная мотивация, дает отток старых кадров и приток не профессиональных кадров.

3.2 Проверка эффективности реализации программы профилактики межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников

Данная программа по устранению конфликтного поведения среди социальных работников была разработана, определяя интересы и важные аспекты психоэмоционального состояния работников ТЦСОНа Полоцкого района.

Главным предметом рассмотрения в программе является повышение психологических знаний, коммуникативных навыков, правовых знаний. Большой интерес у работников социальной сферы вызвала лекция о мотивации к ведению здорового образа жизни.

Занятия проводились в форме диалога, где социальные работники не только слушали, но и учились, а также обменивались личным опытом, делились личными наработками в профессиональной деятельности в общении с подопечными.

Получаемые знания помогают специалистам и сотрудникам Центра, более уверенно чувствовать себя, строить взаимоотношения с людьми, что является одним из основных принципов социальной работы.

Отдельными блоками выведены такие разделы как: тренинги на «Сплочение коллектива социальных работников», снятие психоэмоционального выгорания сотрудников, коммуникативных свойств, разрешение конфликтных ситуации и т.д., которые представлены в приложении «В».

С социальными работниками были проведены лекционные и групповые занятия с элементами тренинга (по подгруппам) на темы: «Конфликты и пути разрешения», так же разработаны и распространены памятки, буклеты по разрешению конфликтных ситуации.

Результаты исследования по методике К. Томаса, после проведения тренинговых занятий. Максимальное количество баллов, т.е. более 7 баллов (включительно), показали 50 испытуемых:

	Максимальное кол-во	В процентах %
Соперничество	10 человек	20 %
Сотрудничество	12 человек	24 %
Компромисс	14 человек	28 %
Избегание	11 человек	22%
Приспособление	3 человек	6 %

И так, во время прохождения производственной практики на базе Территориального центра социального обслуживания населения Полоцкого района (ТЦСОН) было проведено исследование с целью определения уровня конфликтоустойчивости социальных работников.

На первом этапе был проведен ряд психодиагностических методик направленных на выявление создавшихся межличностных отношений внутри коллектива. Выявление личностных факторов, где каждый сотрудник оценивает себя, какие критерии ставит по типу и стилю.

Сотрудникам была предложена методика К. Томаса (Приложение А). Целью этой методики является изучение личностной предрасположенностью к конфликтному поведению, где предлагалась выбрать из 30 пар суждений

выбрать одно, которое наиболее точно описывает типичное поведение в конфликтной ситуации. Было роздано 50 анкет, заполненными из них вернулось 50. Проанализировав полученные данные в соответствии с ключом, прилагаемой к методике, были получены следующие результаты: у 25 респондентов выявлен высокий уровень конфликтоустойчивости; 8 респондентов склонны к среднему уровню конфликтоустойчивости, свидетельствующему об ориентации личности к компромиссу, стремлении избегать конфликта; у 19 респондента выявлен низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

При использовании «Диагностика межличностных отношений» (ДМО) – модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири (приложение Б).

Целью, которой является «Изучение представления человека о себе и особенностях своих межличностных отношений с окружающими». Последующие рекомендации и возможность прогнозирования в будущем.

Было роздано 50 анкет, заполненными из них вернулось 50. Проанализировав полученные данные в соответствии с ключом, прилагаемой к методике, были получены следующие результаты: авторитарный – 14 респондентов, альтруистический – 14 респондентов, подозрительный – 3, подчиняемый - 3 респондентов, зависимый – 3 респондентов, дружелюбный – 9 респондентов.

По данным этих показателей, очевидно, что преобладающая область внутри коллектива неоднозначна, прослеживаются деление на группы, на данном этапе исследования встречаются такие типы как, авторитарный – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности, лидирующая позиция во всех видах групповой деятельности. Альтруистический – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится

помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, принимает на себя ответственность за других.

Тренинговая программа была проведена среди социальных работников г. Полоцка, в ней принимали участие те же респонденты в количестве 50 человек, которые ранее проходили диагностики по межличностным конфликтам.

Взаимосвязь между всеми участниками тренинга и психологом, независимо от возрастных критериев и социального положения, предлагается называть друг друга на «ты» и по имени. Это создает дружескую атмосферу, хотя на первоначальной стадии тренинговой работы, преодолеть достаточно проблематично.

Программа тренингов направлена на развитие межличностных отношений, сплочение и развитие коммуникативных умений.

Целью программы является: сплочение группы и построение эффективного командного взаимодействия, формирование навыков общения, умения слушать, высказывать свою точку зрения, аргументировать и отстаивать свою позицию.

Сравнительный анализ практико – ориентированной программы результатов после тренинговых занятий был проведен на основе методики К. Томаса, который показал положительный результат именно с группой социальных работников, которая присутствовала на занятиях. При посещении индивидуальных консультирования была выделена индивидуальная траектория и проблематика личностных факторов характерная тому или иному социальному работнику.

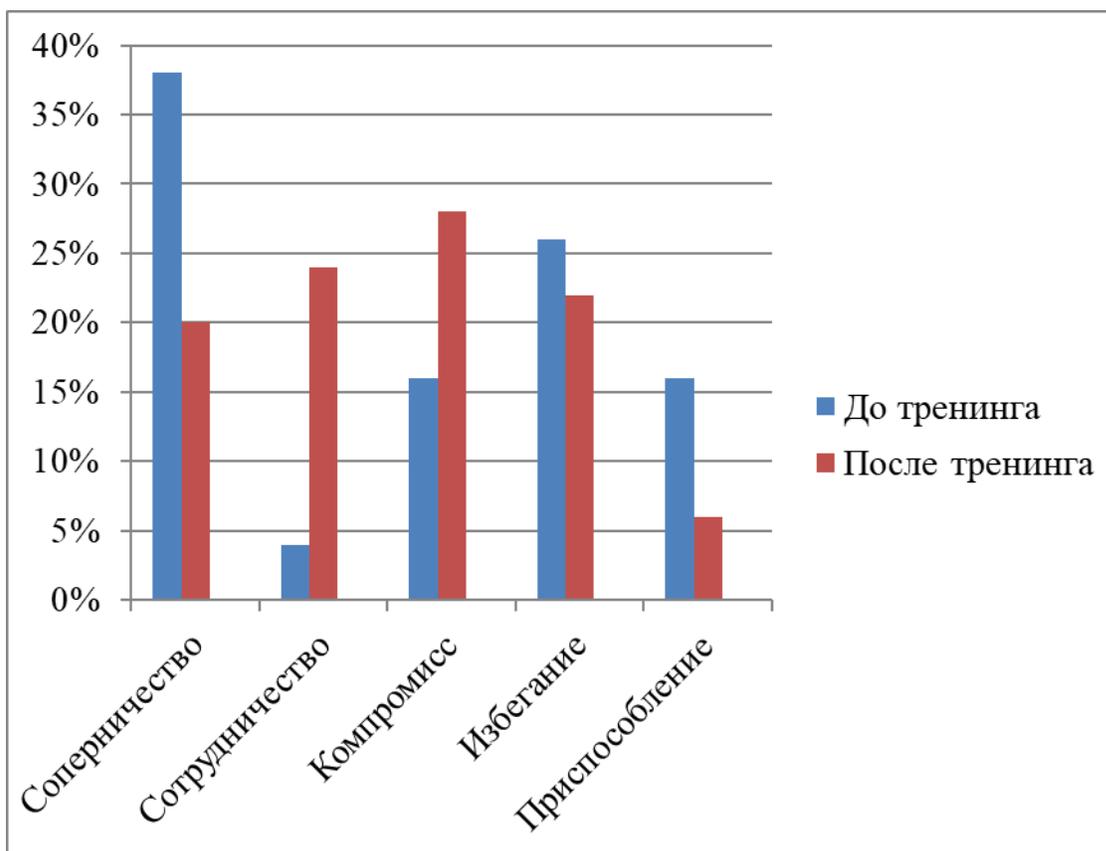


Рисунок 3 – Диаграмма сравнительного анализа по методике Т. Лири

Таким образом, проведение программы по устранению конфликтного поведения среди социальных работников в рамках клуба «Школа социального работника» с использованием тренинговых занятий, способствовала улучшению социально-психологического климата коллектива, на первое место вышли такие стили как, компромисс и сотрудничество, а соперничество потеряло свои позиции.

Исследование показывает, что коллектив это сложная функционирующая система взаимоотношений, в которых каждый сотрудник играет важную роль. И личностные характеристики каждого человека в данном случае очень важны.

3.3 Практические рекомендации по профилактике межличностных конфликтов в трудовом коллективе социальных работников

Для профилактики конфликтов в трудовом коллективе необходимо руководству организации или предприятию, владеть знаниями по педагогике и психологии общения, формами и методами предупреждения конфликтных ситуаций и их разрешения.

«К методам профилактики конфликтов на уровне коллектива относятся следующие:

- выдвижение правомерных целей между администрацией организации ТЦСОН Полоцкого района и социальными работниками;
- балансировка и взаимодействие служебных обязанностей;
- выполнение правил направления полномочий и ответственности между административными уровнями управления;
- стимулирование и мотивирование финансовыми поощрения побудительных систем.

Исследование показало, что можно отнести следующие побудительные системы:

- организацию оплаты труда в размере, адекватном трудовому вкладу сотрудника;
- премиальную политику, основывающуюся на результативности труда и профессионального поведения сотрудников;
- систему специальных льгот и выплат, выделяемых из прибыли организации не носящих обязательного характера, определенного законодательством.

К немонетарным побудительным методам можно отнести:

- информированность персонала из разряда социальных работников обо

- всех важных решениях, касающихся кадровых перестановок, реорганизации структуры управления, технических нововведений и т. п.;
- вовлечение персонала к разработке важнейших решений как внутри подразделения, так и в целом;
- использование гибкой системы занятости сотрудников;
- применение так называемых виртуальных структур управления, которые не предполагают жесткого режима нахождения сотрудников на своем рабочем месте;
- использование стилей и методов руководства, отвечающих интересам сотрудников;
- моральное поощрение персонала (премии, почетные грамоты и т.д.);
- разработка памяток, буклетов для снятия психоэмоционального напряжения;
- проведение инструктажей по технике безопасности;
- проведение совместных мероприятий (туристических поездок, вечера отдыха, конкурс молодых социальных работников и т. п.)» [48, с. 132].

Предусмотрено, что для успешного применения мотивационных систем и их в действенным способом профилактики конфликтов необходимо, с одной стороны, перечисленные методы использовать в единстве и взаимосвязи, а с другой стороны – их применение не должно приводить к нарушению требований справедливости.

«Многое может, определяется предметом конфликта. Если это деловой конфликт, то во многих случаях целесообразнее провести коллективное обсуждение в целях разрешения производственного конфликта. При конфликтах на личностной, эмоциональной почве более результативной, во всяком случае, на первом этапе, оказывается индивидуальная беседа. Практика показывает, что коллективная «проработка» нарушителя трудовой дисциплины, хотя и обеспечит на какое-то время ее улучшение, не снимет конфликтную

ситуацию, обусловленную негативным отношением к своим служебным обязанностям. Если же нарушение трудовой дисциплины вызвано какими-то внешними, объективными причинами, то здесь уместнее не коллективное обсуждение, а индивидуальная беседа» [36, с.142].

Таким образом, с целью предупреждения конфликтов необходимо использовать ряд методов, которые позволяют балансировать права и ответственность сотрудников, интегрировать цели администрации и персонала, выполнять правила делегирования полномочий и ответственности между иерархическими уровнями управления, использовать различные формы поощрения.

И что немаловажно для следования и предупреждения конфликта в организации, необходимо проводить профилактические беседы с коллективом, обучать их культуре поведения, этике профессионального общения. Рекомендации, памятки, буклеты в приложение Б.

Выводы по третьей главе

На основании изложенного можно сделать вывод, что в течение длительного времени отсутствовали единые взгляды на природу и причины возникновения конфликтов; не признавался сам факт существования противоречий и конфликтов; само наличие конфликтов воспринималось как негативное явление, мешающее нормальному функционированию личности. На конфликт смотрят сегодня, как на весьма значимое явление, которое нельзя игнорировать и которому должно быть уделено особое внимание. Ни коллектив, ни личность не могут развиваться бесконфликтно, наличие конфликтов есть показатель нормального развития.

В каждом трудовом коллективе или организации могут и скорее всего, существуют межличностные и личностные конфликтные ситуации, чаще всего

они могут зарождаться на основе различных интересов, расхождение во взглядах на трудовую деятельность, разногласий и т.д. В конфликтной ситуации всегда есть две стороны, каждая из сторон подкрепляется интригующими моментами, перитягивание с одной стороны на другую тех или иных участников.

В своей работе «Конфликтология в социальной работе» Сорокина Е.Г. пишет: «Конфликты, как правило, возникают между людьми в связи с решением тех или иных вопросов их жизнедеятельности, а также в условиях противоречий. Однако не всякое противоречие приводит к конфликтам. Это случается тогда, когда оно затрагивает интересы людей, социальный статус личности или группы, престиж, моральное достоинство» [41, с.3].

Организационный конфликт может принимать множество форм. Какой бы ни была природа организационного конфликта, сотрудники должны проанализировать его, понять и уметь управлять им.

Заключение

В заключении можно отметить, что изучение и проведя анализ научной литературы по конфликтологии, дало свою результативность. Как пишет Егидес А.П.: «Конечно, конфликты сопровождают всю историю человечества. Но конфликтология, так уж получилось, только наращается. И если мы не хотим впасть в гордыню, то вынуждены признать, то вынуждены признать что мы в начале пути. Даже само выделение конфликтологии в отдельную науку – то же предмет обсуждения, а несомно собой разумеющие дело» » [13, с.11].

В процессе выполнения магистерской диссертации были решены поставленные перед нами задачи. Дано определение понятию конфликт и изучена его типология. Таким образом, конфликт это сложный и многоплановый социальный феномен и определением его понятия занимаются многие области научного знания. В особенности это выражается как взаимодействие между субъектами личности и их взаимоотношений и противоборстве для достижения своих целей в организации или трудовом коллективе.

Типология конфликта зависит от признака положенного в ее основу. Например, по сфере конфликтов они подразделяются на: экономические, социальные, политические, этнические, производственные, семейно-бытовые, организационные, психологические, нравственные; по количеству участников: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповой конфликт, конфликт «личность - группа» и т. д.

Изучены конфликты в организации и их типология. Таким образом, они ранжируются в нескольких вариациях: «по значению для организации - на конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные); по характеру причинобъективные и субъективные; по сфере разрешения - на те, что разрешаются в деловой сфере, и те, что разрешаются в личностно-

эмоциональной сфере». Конфликты имеют ряд причин их вызывающих и определенные последствия по их истечению.

Существуют различные способы решения конфликтных ситуаций. Они могут привести как к синергетическому, так и антагонистическому результату. При разрешении конфликтных ситуаций чаще всего применяются следующие меры – посредничество, переговоры, компромисс, арбитраж, суд. Конфликтные ситуации на производстве могут разрешаться с помощью проведения трудовых конференций, подписания соглашения, коллективного договора и т.д.

Знание теории и методологии конфликта позволяет принимать правильные решения на практике.

Во второй главе были рассмотрены вопросы об экспериментальном исследовании межличностных отношений в трудовом коллективе мы сделали следующие выводы.

Для изучения конфликтов используются методики принятые в психологии и других отраслях знания. Наиболее часто применяются методики выявления внутриличностного конфликта (Т. Лири), типов поведения в конфликтной ситуации (К. Томаса).

В результате исследования были выявлены в большей степени соперничество 21 человек - 38 %, сотрудничество 2 человека - 4%, компромисс - 8 человек – 16 %, избегание - 13 человек - 26 %, приспособление - 8 человек – 16 % (по методике Томаса). Сотрудничества в данном коллективе отсутствует, что предопределяет конфликтные ситуации изначально.

По методике Т. Лири также результаты не утешающие: «Доминирование» = 8,37; «Дружелюбие» = 7,1.

Процентное соотношение имеет приближенное значение, в виду того, что у испытуемых преобладают несколько типов межличностных отношений: авторитарный – 28 %, эгоистичный – 0 %, агрессивный - 2%, подозрительный –

6%, подчиняемый - 6%, зависимый - 6%, дружелюбный - 18%, альтруистический - 28%.

Среди членов коллектива ТЦСОНа Полоцкого района преобладает авторитарный и агрессивный тип межличностных отношений, которые выражаются в очевидном противоборстве рядовых членов коллектива и непонимание и нежелание руководящего звена вникать в проблемные ситуации, которые возникают при решении рабочих моментов. Это неизбежно приводит к конфликтным ситуациям.

Причинами межгруппового конфликта данного коллектива могут быть несовпадение интересов отделов или при решении поставленных задач. Причинами межличностных конфликтов чаще всего выступают психологические особенности членов коллектива, их эмоциональность, черты характера, культура поведения, недобросовестное отношение к своим обязанностям и т.д.

Наличие одной из перечисленных причин вызывает нестабильную эмоциональную обстановку в коллективе, не говоря уже о сочетании и наличии ряда причин, которые могут вызвать конфликт, который трудно будет разрешить. Поэтому необходимо постоянно работать на прогнозирование конфликтов в организации и его профилактической деятельностью.

В третьей главе обозначено при проведении тренинговых занятий отмечено положительные результаты в межличностных отношений между сотрудниками, (соперничество - 10 испытуемых, 20%; сотрудничество - 12 испытуемых, 24%; компромисс - 14 испытуемых, 28%; избегание - 11 испытуемых, 22%; приспособление – 3 испытуемых, 6%). Во время занятий многие раскрывали свой внутренний потенциал дружелюбия, общности, целостности.

В целом, как показал вторичный анкетный опрос по методике К.Томаса, коллектив социальных работников ТЦСОН Полоцкого района, приобрел устойчивость к конфликту. Коллектив социальных работников ГУ ТЦСОН

Полоцкого района, большинство из сотрудников готовы пойти на компромисс в конфликтной ситуации. Смогло проявиться и утвердилось, такое качество как сотрудничество, которое почти отсутствовало на первом этапе.

Данный коллектив социальных работников ТЦСОН Полоцкого района был изучен на конфликтоустойчивость. Подведение итогов показало, что за небольшим исключением, т.е. небольшим процентом численностью, сотрудники являются конфликтоустойчивыми.

Тем не менее, руководству необходимо продолжать выбранную политику по предупреждению конфликта в коллективе ТЦСОН, проводить беседы, тренинги, продолжать информировать коллектив о предстоящих задачах и возможных путях их решения.

Таким образом, все мероприятия в созданном клубе «Школа социального работника» в коллективе социальных работников ТЦСОН Полоцкого района в комплексе дают основание заявить, что данный коллектив сплочен, конфликтоустойчив и готов для решения поставленных перед ним задач.

Все поставленные задачи решены, цель данной магистерской диссертации по изучению форм и методов предупреждения межличностных конфликтов в трудовом коллективе ТЦСОН Полоцкого района достигнута.

Полученные результаты могут быть обусловлены проводимой работой по профилактике конфликтных ситуаций, а также грамотным подбором кадров.

Список используемой литературы

1. Анцупов А. Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А. И. Шипилов. СПб. : Питер, 2007. 496 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди / Э. Берн. СПб.; 1998. 246 с.
3. Бобосов Е. М. Конфликтология / Е.М. Басов. Минск; Амалфея, 2009. 364 с.
4. Бодалев А. А. Общая психология / А.А. Бодалев, В.А Столин. СПб. : Речь, 2004. 440 с.
5. Бородин Б. О. Психологические особенности личности лиц с повышенной конфликтностью / Б.О. Бородин. Харьков; 2004. 216 с.
6. Бойко В. В. Социально-психологический климат коллектива и личность / В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, Панферов В.Н. М. : Мысль, 1983. 207 с.
7. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. СПб. : Речь, 2007. 174 с.
8. Ворожейкин И. Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. М. : Инфра-М, 2000. 224 с.
9. Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания / Н.Е. Водопьянова. СПб., 2011. 60 с.
10. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. СПб. : Изд. Питер, 2008. 544 с.
11. Гукова Е. А. Конфликтология / Е. А. Гукова. Белгород : Изд-во БелГУ, 2007. 196 с.
12. Деркача А. А. Социальная психология / под ред. А.Н. Сухова. 2001. 600 с.
13. Егидес А. П. Психология конфликта. М., 2011. 320 с.

14. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов под ред. Л.А. Головей, Е.Ф. Рыбалко. Под общей ред. А.А.Крылова, С.А. Маничева. СПб., 2001. 368 с.
15. Зайцев А. К. Социальный конфликт / А.К. Зайцев Изд. 2-е, М.: Академия. 2001. 464 с.
16. Згонник Л. В. Организационное поведение / Л.В. Згонник. М. : Дашков и К, 2010. 231 с.
17. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. СПб. : Питер, 2010. 574 с.
18. Кабаченко Т. С. Методы психологического воздействия / Т.С. Кабаченко, Изд-во : Педагогическое общество России, 2000. 540 с.
19. Кармилин А. С. Конфликтология / А.С. Кармилин. Изд-во Лань, 1999. 448 с.
20. Коваленко Б. В. Политическая конфликтология / Б.В. Коваленко, А.И. Пирогов, О.А. Рыжов. М., 2002. 400 с.
21. Конфликтология / под ред. В.П. Ратникова. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. 511 с.
22. Куровская С. Н. Конфликтология в социально – педагогической деятельности / С.Н. Куровская. Минск : изд - во Гревцова, 2012. 336 с.
23. Лазукин А. Д. Конфликтология. М. : изд. Омега –Л, 2011. 260 с.
24. Лемов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б.Ф. Лемов. М. : Наука, 1984. 444 с.
25. Леонов Н. И. Конфликтология хрестоматия. М. : Изд-во Московский психолого-социальный институт, 2006. 309 с.
26. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. СПб. : Питер, 2011. 800 с.
27. Мадди С. Теории личности: сравнительный анализ / С. Мадди. СПб. : Питер, Речь, 2002. 542 с.

28. Мириманова М. С. Конфликтология. М. : Издательский центр «Академия», 2004. 320 с.
29. Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях. М. : Академия, 2010. 288 с.
30. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: / В.Д. Балин, В. К. Гайда, В. К. Горбачевский [и др.]; под ред. А. А. Крылова, С. А. Маничева. СПб. : Питер, 2000. 560 с.
31. Практические рекомендации Министерства труда и социальной защиты. Минск, 2010. 167 с.
32. Психология. Словарь / под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского 2-е изд.испр. и доп. М. : 1990. 494 с.
33. Почебут Л. Г. Социальная психология / Л.Г. Почебут. СПб. : Питер, 2010. 672 с.
34. Пугачев В. П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом / В.П. Пугачев. М., 2003. 285 с.
35. Резник С. Д. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации). М. : Инфра-М, 2009. 286 с.
36. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. СПб. : Питер, 2002. 720 с.
37. Ратников В. П. Конфликтология. Вопросы – ответы. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. 240 с.
38. Собчик Л. Н. Методы психологической диагностики / Л.Н. Собчик Вып. Диагностика межличностных отношений. Модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири. Руководство. М., 1990. 48 с.
39. Социальная психология / под ред. Сухова А.Н., Деркача А.А. М., 2010. 600 с.
40. Светлов В. А. Конфликтология. СПб. : Питер, 2012. 352 с.

41. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе. М. : Академия, 2010. 208 с.
42. Свищева И. К. Конфликтология в социальной работе. М., 2011. 280 с.
43. Фопель К. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе. Сборник упражнений / К. Фопель. М. : Генезис, 2003. 160 с.
44. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. : Мануйлов. М. : Речь, 2002. 490 с.
45. Фирсов М. В. Психология социальной работы / М. В. Фирсов. М. : Академия, 2010. 192 с.
46. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. М. : Издательский центр «Академия», 2007. 192 с.
47. Чалдини Р. Б. Психология влияния / Р.Б. Чалдини. М. : ЭКСМО, 2010. 415 с.
48. Шепель В. М. Секреты личного обаяния / В.М. Шепель. – М., 2012. 480 с.
49. Шепель В. М. Управленческая психология / В.М. Шепель. М., 2009. 97 с.
50. Щebetенко А. И. Социально-психологический климат первичного трудового коллектива: диагностика и пути оптимизации / А.И. Щebetенко. Пермь : ПГПУ, 2010. 137 с.
51. Яблокова Е. А. Психология коллектива и личности / Е. А.Яблокова. М.,1999. 93 с.
52. Ядов В. А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования, социологическое исследование / В.А. Ядов, А.А. Киссель. 2003. 93 с.
53. Яньшин П. В. Практикум по клинической психологии. Методы исследования личности. СПб. : Питер. 2004. 124 с.

54. Spearman C. E. General intelligence, objectively determined and measured. Text. / C. E. Spearman // American Journal of Psychology, 1904, vol.15. - P.201-293.
55. Spearman C. E. The ability of man Text. / C. E. Spearman N.Y.,1927.
56. Thurstone L. L. Primary mental abilities Text. / L. L. Thurstone. Chicago, 1938. - 231 p.
57. Thurstone L. L. The Vectors of Mind Text. / L. L. Thurstone // Psychological Review, 1933, №41, P.1-32.
58. Wood D. A. Louis Leon Thurstone: Creative thinker, dedicated teacher, eminent psychologist Text. / D. A. Wood. Princeton, NJ: Educational Testing Service. N J. 1962.

Приложение А

Результаты по методике К. Томаса

Таблица А.1 Полученные баллы тестирования к методике К. Томаса

Ф.И.	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
З. А	8	3	9	4	6
К.А.	11	3	9	4	6
Г.Т.	5	4	7	6	8
Ф.В.	9	4	8	9	0
С.В.	7	4	7	8	4
С.Е.	9	3	7	6	5
Б.Н.	5	4	5	7	9
Б.А.	1	9	7	3	8
Е.К.	1	7	7	10	4
О.Д.	3	8	9	3	7
В.Д.	11	5	4	5	5
С.Т.	13	3	6	5	3
Е.Б.	5	4	9	3	9
О.В.	7	4	7	6	6
Н.Д.	10	5	8	4	3
И.Д.	12	4	6	6	2
В.К.	8	1	5	8	8
Л.В.	4	4	7	10	5
Л.К.	1	8	8	8	5
О.К.	0	6	6	9	9
Т.К.	6	5	9	7	3
Н.К	5	6	10	8	1
Г.Щ.	4	4	6	10	6
В.Л.	7	6	4	5	8
С.З.	3	7	8	7	5
Ж.П.	7	3	8	5	7
Л.Е.	6	6	5	5	8

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

Ф.И.	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Т.А.	4	5	7	8	6
М.Н.	4	7	6	9	4
В.Д.	11	6	1	7	5
Т.А.	4	4	9	8	5
Ж.Я.	7	3	8	10	2
А.С.	11	3	4	6	6
Н.Д.	1	5	8	9	7
Л.Б.	13	7	4	2	4
Д.Д.	7	5	6	7	5
И.Б.	11	4	4	10	1
И.К.	6	6	4	6	8
Р.К.	6	5	3	10	6
О.Д.	4	6	6	8	6
Т.К.	7	6	4	8	5
С.М.	9	3	6	5	7
Итого	351	252	315	345	262

Продолжение Приложения А

Таблица А.2 – Результаты исследования

По результатам исследования максимальное количество баллов, т.е. более 7 баллов (включительно), 50 испытуемых набрали:

Стиль	Максимальное кол-во	Процент
Соперничество	19 человек	38 %
Сотрудничество	2 человек	4 %
Компромисс	8 человек	16 %
Избегание	13 человек	26%
Приспособление	8 человек	16 %

Продолжение Приложения А

**Результаты исследования по методике К. Томаса
после проведения коррекционной работы**

Таблица А.3 – «Результаты исследования по методике К.Томаса после проведения коррекционной работы (тренинговых занятий).

Ф.И.	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
Л.Е.	4	11	8	3	4
Т.К.	2	10	9	5	4
А.Г.	3	3	7	7	10
Т.А.	3	4	6	11	6
М.Н.	2	6	11	7	4
В.Д.	11	8	6	1	4
Т.А.	2	6	10	4	8
К.Т.	9	8	5	3	5
Е.Х.	3	7	9	4	7
М.Х.	7	10	6	2	5
С.Б.	7	7	10	3	3
И.Б.	10	8	6	3	3
Е.Ч.	1	7	5	10	7
Ж.Я.	5	5	10	8	2
А.С.	10	7	7	3	3
Н.Д.	3	8	9	3	7
Л.Б.	5	10	8	2	5
Д.Д.	5	7	4	8	6
И.Б.	5	4	9	8	4
И.К.	4	6	6	8	6
Р.К.	6	5	3	9	7
О.Д.	5	5	5	10	5

Продолжение Приложения А

Результаты исследования по методике К.Томаса, после проведения тренинговых занятий

Максимальное количество баллов, т.е. более 7 баллов (включительно), показали 50 испытуемых:

Продолжение Таблицы А.3

Стиль	Максимальное кол-во	В процентах %
Соперничество	10 человек	20 %
Сотрудничество	12 человек	24 %
Компромисс	14 человек	28 %
Избегание	11 человек	22%
Приспособление	3 человек	6 %

Приложение Б

Диагностика межличностных отношений (ДМО) - модифицированный вариант интерперсональной диагностики Тимоти Лири

Т. Лири систематизировал эмпирические наблюдения в виде восьми вариантов межличностных взаимодействий.

Опросник включает 128 простых характеристик.

Тест «Диагностика межличностных отношений» (ДМО) Т.Лири довольно часто используется в HR-практике. И это не случайно: данная методика позволяет проанализировать особенности человека, проявляющиеся в межличностном взаимодействии. Выявление этих характеристик часто является важным, поскольку они влияют на психологический климат в коллективе, а следовательно, на активность как отдельно взятого работника, так и организации в целом.

По мнению авторов теста, мнение человека о самом себе и о других людях – партнерах по общению (с точки зрения их поведения в группе) – чаще всего складывается на основе двух факторов, которые можно назвать «доминирование-подчинение» и «дружелюбие-агрессивность». Эти факторы используются при построении психограммы – условной схемы, отражающей социальные ориентации личности. Она представлена в виде круга, разделенного на 8 секторов.

По горизонтальной и вертикальной осям этого круга обозначены четыре ориентации: «дружелюбие-агрессивность» (по горизонтали) и «доминирование-подчинение» (по вертикали). Каждый из секторов, в свою очередь, разделен на два. В результате получается восемь факторов, описывающих содержание межличностного восприятия. С помощью этих факторов можно оценить следующие тенденции личности, проявляющиеся в межличностном

взаимодействии: I – доминантность; II – уверенность в себе; III – непреклонность; IV – независимость; V – зависимость; VI – неуверенность в себе; VII – общительность; VIII – отзывчивость.

Существует адаптированный и стандартизованный на отечественной выборке вариант теста ДМО, предназначенный для людей от 16 до 60 лет. Автор этой версии Л.Н. Собчик.

Тест ДМО может проводиться как в индивидуальной, так и в групповой форме. Время выполнения теста 20-30мин. Обследуемым лицам выдается бланк для ответов и список из 128 суждений оценочного характера. Они сгруппированы в 8 блоков в соответствии с 8 выделенными факторами (по 16 суждений в каждом блоке).

С помощью ДМО можно одновременно оценивать несколько личностей, например, себя («я сейчас» и «я в идеале»), другого («мой партнер», «мой начальник»). Инструкция, которая дается в каждом случае, должна соответствовать целям диагностики.

Предположим, необходимо выявить представления человека о себе. Ему дается инструкция: «Вам будут представлены суждения, касающиеся характера человека, его взаимоотношений с окружающими людьми. Внимательно прочтите каждое суждение и оцените, соответствует ли оно Вашему представлению о себе».

Поставьте на бланке ответов знак «+» против номеров тех определений, которые соответствуют Вашему представлению о себе, и знак «-» против номеров тех утверждений, которые не соответствуют Вашему представлению о себе. Старайтесь быть искренним. Если нет полной уверенности, знак «+» не ставьте. После оценивания своего реального «Я вновь прочтите все суждения и отметьте те из них, которые соответствуют Вашему представлению о том, каким Вам, по Вашему мнению, следовало бы быть в идеале».

Опросник ДМО (Т. Лири, адаптация Л.Н. Собчик).

Типы межличностных отношений:

I. Авторитарный

13 - 16 – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее.

9 - 12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения. 0-8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

II. Эгоистичный

13 - 16 – стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности перекладывает на окружающих, сам относится к ним несколько отчужденно, хвастливый, самодовольный, заносчивый.

0 - 12 – эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

III. Агрессивный

13 - 16 – жесткий и враждебный по отношению к окружающим, резкий, жесткий, агрессивность может доходить до асоциального поведения.

9 - 12 – требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0 - 8 – упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

IV. Подозрительный

13 - 16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно на всех жалуется, всем недоволен (шизоидный тип характера).

9 - 12 - критичный, необщительный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0 - 8 – критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

V. Подчиняемый

13 - 16 – покорный, склонный к самоунижению, слабовольный, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

9 - 12 – застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0 - 8 – скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

VI. Зависимый

13 - 16 – резко неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения.

9-12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0 - 8 – конформный, мягкий, ожидает помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

VII. Дружелюбный

9 - 16 – дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, "быть хорошим" для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогрупп имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильный (истероидный тип характера).

0 - 8 – склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, правилам и принципам "хорошего тона" в отношениях с людьми, инициативный энтузиаст в достижении целей группы, стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь, общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

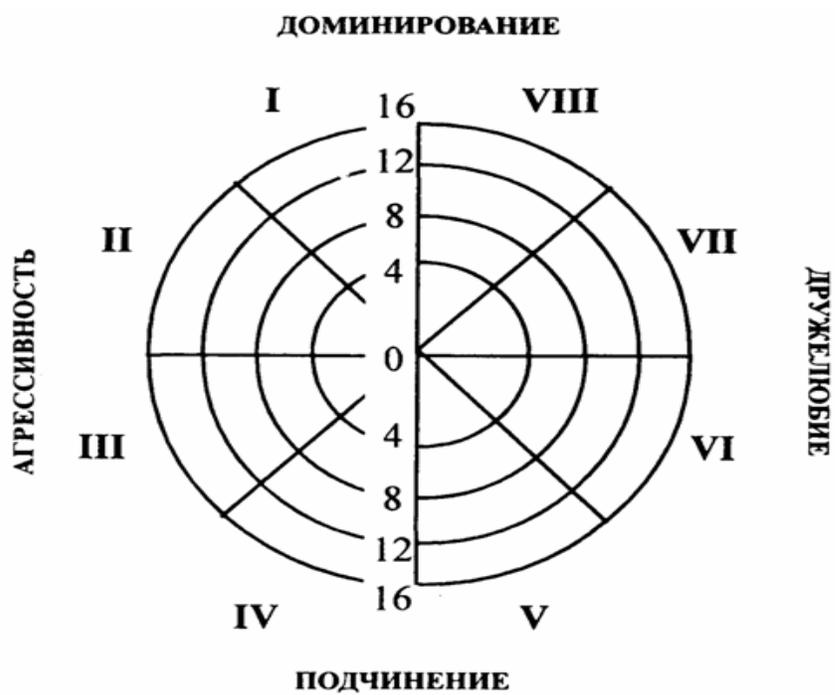
VIII. Альтруистический

9 - 16 – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, принимает на себя ответственность за других (может быть только внешняя "маска", скрывающая личность противоположного типа).

0 - 8 – ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

Продолжение Приложения Б

Ключ к опроснику «Диагностика межличностных отношений»



Продолжение Приложения Б

Таблица Б.1 – Полученные данные диагностики представления о себе по методике Т. Лири, адаптация Л.Н. Собчик

Ф.И.О.	I	II	III	VI	V	VI	VII	VIII
З.А.	7	6	2	1	1	2	3	3
К. А.	14	9	11	4	5	5	8	11
Г.Т.	3	6	8	6	7	3	7	4
Ф. В.	5	5	8	6	6	3	8	11
С.В	9	5	5	2	2	3	7	4
С.Е.	16	16	16	16	15	14	16	15
Б. Н.	4	4	7	7	8	6	10	12
Б.А.	2	2	4	9	4	6	3	3
Е.К.	5	3	6	6	9	4	8	6
О.Д	3	1	1	5	7	5	3	0
В.Д.	7	3	6	5	4	7	7	7
Е.К.	6	4	6	4	8	3	8	7
О.В	2	3	8	10	6	5	1	7
Н.Д.	15	8	7	7	0	3	4	3
И.Д.	8	6	4	6	0	0	4	2
В.К.	7	3	4	3	7	4	8	1
Л.В.	3	4	2	3	5	3	6	5
Л.К	3	2	3	2	5	3	4	6
О.К.	4	5	4	2	5	1	3	5
Т.К.	8	5	5	7	5	3	7	13

Продолжение таблицы Б.1

Ф.И.О.	I	II	III	VI	V	VI	VII	VIII
Н.К.	12	4	9	4	3	3	5	9
Г.Щ.	4	5	4	2	4	2	5	4
В.Л.	5	5	9	7	6	5	7	9
С.З.	2	2	3	1	4	3	5	7
Ж.П.	4	0	5	1	1	2	7	6
Л.Е.	5	2	1	4	8	11	16	13
Т.К.	8	5	5	2	2	2	5	2
А.Г.	5	4	4	2	5	4	9	11
Т.А.	1	1	2	1	3	3	6	3
М.Н.	5	3	6	7	5	3	7	12
В.Д.	15	6	9	2	3	7	7	9
Т.А.	6	4	5	4	7	7	10	13
К.Н.	4	4	5	4	7	7	5	10
Е.Х.	7	4	7	6	6	3	5	5
М.Х.	5	3	3	4	9	7	12	9
С.Б.	9	7	7	5	4	6	7	5
И.Б.	14	11	7	9	2	6	4	10
Е.Ч.	7	7	4	4	12	8	13	9
Ж.Я.	7	6	9	8	4	9	8	11
А.С.	9	5	4	1	13	7	10	16
Н.Д.	9	5	5	4	2	3	3	8
Л.Б.	0	3	0	2	5	3	6	2
Д.Д.	0	0	0	0	5	2	4	3
И.Б.	6	7	7	10	3	2	1	2
И.К.	1	2	2	0	2	2	2	4
Р.К.	4	6	1	2	6	5	5	4
О.Д.	2	3	3	2	5	2	2	4
Т.К.	4	5	3	3	3	3	6	5
М.С.	6	2	3	3	5	2	6	1

Продолжение Приложения Б

Таблица Б.2 – Результаты индексов «Доминирование» и «Дружелюбие»

Ф.И.О.	Преобладающие октавы	Доминирование	Дружелюбие
З.А.	I	13	-3,2
К.А.	I	23,7	-7,9
Г.Т.	VII	4,4	-6,7
Ф.В.	VIII	8,1	-2,1
С.В.	I	14	-2,2
С.Е.	I	21,3	-20,7
Б. Н.	VIII	4,9	-0,5
Б.А.	VIII	-0,6	6,7
Е.К.	IV	2,3	13,7
О.Д	VII	-2,7	6,9
В.Д.	I	11,4	11,5
С.Т.	V	5,7	11,8
Е.Б.	IV	-0,5	3,5
О.В.	I	10,9	1,5
Н.Д.	I	25,5	-4,4
И.Д.	I	9,4	2,8
В.К.	VII	8,4	15,2
Л.В.	VII	4,3	10,3
Л.К	-	4,3	9,4
О.К.	VIII	5,3	1,8
Т.К.	VIII	18,4	16
Н.К.	I	0,6	3
Г.Щ.	-	6,3	4,5
В.Л.	VIII	7,4	-7,8
С.З.	VIII	5,7	10,4
Ж.П.	VII	7,9	5,5
Л.Е.	VII	12,4	36

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.2

Ф.И.О.	Преобладающие октавы	Доминирование	Дружелюбие
Т.К.	VIII	13	4,9
А.Г.	VIII	11,9	16,2
Т.А.	VI	2,2	9,6
М.Н.	VIII	7,7	12,9
В.Д.	I	25,3	7,1
Т.А.	VIII	13	21,1
К.Н.	VIII	8,9	14
Е.Х.	III	5,2	6,4
М.Х.	VII	6,5	23,4
С.Б.	I	14,1	6,3
И.Б.	I	24,6	1,9
Е.Ч.	VII	9	31
Ж.Я.	VIII	15,6	11,6
А.С.	VIII	14,9	23,5
Н.Д.	I	15,4	3,6
Л.Б.	VII	-0,8	10,9
Д.Д.	-	-5,7	8,2
И.Б.	IV	4,4	-6
И.К.	-	4,6	4,2
Р.К.	V	7,1	10,3
О.Д.	V	1,9	4,6
Т.К.	VI	8	7,2
М.С.	I	2,4	7

Продолжение Приложения Б

«Преобладающие октанты по методике Т. Лири, адаптация Л.Н. Собчик»

Авторитарный (I) – 14 респондентов

Эгоистичный (II) - 0 респондентов

Агрессивный (III) - 1 респондент

Подозрительный (IV) - 3 респондентов

Подчиняемый (V) - 3 респондентов

Зависимый (VI) - 3 респондентов

Дружелюбный (VII) - 9 респондентов

Альтруистический (VIII) - 14 респондентов

Положительное значение результата, полученного по формуле:

Доминирование = $(I - V) + 0,7 (II + VIII - IV - VI)$;

Дружелюбие = $(VII - III) + 0,7 (VIII + VI - II - IV)$;

Индекс «Доминирование» = 8,37

Индекс «Дружелюбие» = 7.1