

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

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Психология

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему Исследование моделей поведения в конфликтных ситуациях и связь с  
личностными характеристиками педагогов

Обучающийся

О.В. Чапарина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

кан. псих. наук, доцент Т.В. Чапала

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

Тольятти 2025

## Аннотация

Тема «Исследование моделей поведения в конфликтных ситуациях и связь с личностными характеристиками педагогов». Актуальность исследования обусловлена тем, что эффективное поведение в условиях конфликта требует не только знаний и навыков, но и глубокого понимания собственных личностных особенностей.

Цель настоящей работы заключается в исследовании моделей поведения в конфликтных ситуациях и выявлении их взаимосвязи с личностными характеристиками педагогов, такими как акцентуации характера и направленность личности в общении.

Объектом исследования выступает конфликтное поведение личности. Предметом исследования является взаимосвязь моделей поведения в конфликтных ситуациях с личностными характеристиками (акцентуациями характера и направленностью личности в общении).

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования полученных данных для совершенствования внутриорганизационного взаимодействия в образовательных учреждениях, повышения коммуникативной компетентности педагогов, формирования благоприятного социально-психологического климата и профилактики профессионального выгорания.

Объем работы составляет 52 страницы, без приложений.

## Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические основы моделей поведения в конфликтных ситуациях и связь с личностными характеристиками .....	7
1.1 Модели поведения в конфликтных ситуациях .....	
1.2 Психологические особенности личностных характеристик.....	13
1.3 Связь моделей поведения в конфликтных ситуациях с личностными характеристиками .....	18
Глава 2 Экспериментальная работа по исследованию моделей поведения в конфликтных ситуациях и связь с личностными характеристиками.....	25
2.1 Организация и методы исследования.....	25
2.2 Анализ результатов эмпирического исследования и взаимосвязи поведения в конфликтных ситуациях с личностными характеристиками.....	30
2.3 Разработка рекомендаций по снижению конфликтных ситуаций.....	41
Заключение.....	47
Список используемой литературы.....	50
Приложение А Результаты эмпирического исследования.....	53

## Введение

Конфликтные ситуации сопровождают человека на протяжении всей его жизни. Независимо от сферы деятельности, возраста и социального статуса, индивид рано или поздно сталкивается с необходимостью отстаивания своей позиции, адаптации к обстоятельствам или поиска компромиссных решений. Особенно остро проблема управления конфликтами встает в профессиональной среде, где взаимодействие с другими людьми носит постоянный и зачастую напряженный характер. В этой связи вопросы изучения моделей поведения личности в конфликтных ситуациях и факторов, влияющих на выбор той или иной стратегии взаимодействия, приобретают особую значимость.

Актуальность исследования обусловлена тем, что эффективное поведение в условиях конфликта требует не только знаний и навыков, но и глубокого понимания собственных личностных особенностей. На сегодняшний день в психологии накоплен обширный материал, касающийся теорий конфликтов, стратегий их разрешения, а также индивидуально-психологических характеристик человека. Однако связь между типами акцентуаций личности и выбором определенных моделей поведения в конфликтных ситуациях изучена недостаточно, особенно в контексте педагогической деятельности, где конфликт может стать не только источником стресса, но и инструментом развития и совершенствования профессиональной компетентности.

Кроме того, в современных образовательных учреждениях педагоги сталкиваются с разнообразными формами конфликтных взаимодействий: с учениками, родителями, коллегами и администрацией. Неспособность конструктивно разрешать такие конфликты может привести к профессиональному выгоранию, снижению мотивации и ухудшению психологического климата в коллективе. Именно поэтому необходимы научно обоснованные рекомендации по диагностике и коррекции

поведенческих стратегий педагогов в конфликтных ситуациях, учитывающие их личностные особенности.

Степень научной разработанности темы отражается в трудах таких исследователей, как К. Томас, К. Леонгард, Г. Шмишек, С.Л. Братченко, Е.П. Ильин, Т.Д. Дубовицкая, П.С. Гуревич. Они внесли значительный вклад в понимание сущности конфликтов, классификацию акцентуаций характера и исследование коммуникативной направленности личности. Однако комплексное исследование взаимосвязи между акцентуациями, направленностью общения и моделями конфликтного поведения требует дальнейшего осмысления и подтверждения на эмпирическом уровне.

Цель исследования – выявить взаимосвязь между моделями поведения в конфликтных ситуациях и личностными характеристиками педагогов, включая типы акцентуаций характера и направленность личности в общении, с последующей разработкой конкретных психологических рекомендаций по снижению конфликтности.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи исследования:

- провести теоретический анализ научной литературы по проблеме конфликтов, личностных акцентуаций и стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
- изучить особенности моделей поведения личности в конфликтных ситуациях;
- исследовать особенности направленности личности в общении;
- диагностировать акцентуации характера и модели поведения в конфликтных ситуациях у педагогов;
- выявить корреляционные связи между типами акцентуаций, коммуникативной направленностью и предпочитаемыми моделями поведения в конфликте;
- разработать практические рекомендации по профилактике и

снижению конфликтных ситуаций на основе полученных результатов.

Объектом исследования выступает конфликтное поведение личности.

Предметом исследования является взаимосвязь моделей поведения в конфликтных ситуациях с личностными характеристиками (акцентуациями характера и направленностью личности в общении).

Гипотеза исследования: предполагается, что между типами акцентуаций личности и моделями поведения в конфликтных ситуациях существует статистически значимая взаимосвязь. В частности, гипертимный тип акцентуации может быть связан с доминирующей стратегией соперничества, экзальтированный – с компромиссом, а циклотимный – с тенденцией к избеганию и приспособлению.

В качестве методов исследования применялись: теоретический анализ научной литературы; опросник акцентуаций характера К. Леонгарда – Г. Шмишека; тест К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной); методика С.Л. Братченко «Направленность личности в общении (НЛО-А)»; методы математической обработки данных, включая коэффициент корреляции Спирмена и показатель статистической значимости (р-уровень).

Информационную базу исследования составила выборка из 30 педагогов муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 90» в возрасте от 27 до 45 лет (все женщины).

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования полученных данных для совершенствования внутриорганизационного взаимодействия в образовательных учреждениях, повышения коммуникативной компетентности педагогов, формирования благоприятного социально-психологического климата и профилактики профессионального выгорания.

Структура выпускной квалификационной работы включает: введение, две главы (теоретическую и практическую), заключение, список использованной литературы и приложения.

# **Глава 1 Теоретические основы моделей поведения в конфликтных ситуациях и связь с личностными характеристиками**

## **1.1 Модели поведения в конфликтных ситуациях**

Одной из наиболее популярных классификаций поведения в конфликтных ситуациях является модель, предложенная К. Томасом в рамках методики «Определение способов регулирования конфликтов». Ученый считал, что конфликты не следует избегать или пытаться разрешить любой ценой, в том числе деструктивными методами. Вместо этого он предлагал научиться управлять конфликтными ситуациями [21].

К. Томас разработал двумерную модель регулирования конфликтов, которая включает два ключевых аспекта:

- поведение, направленное на защиту собственных интересов, при котором игнорируются интересы других;
- поведение, ориентированное на учет потребностей и интересов другой стороны [9].

На основе этой двумерной модели К. Томас выделил различные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Эти типы представляют собой комбинации или преобладание одного из двух описанных выше аспектов поведения. Таким образом, модель позволяет классифицировать стратегии взаимодействия в конфликтах, учитывая степень напористости (отстаивания своих интересов) и кооперации (учета интересов других).

Классификация стилей поведения в конфликтных ситуациях, предложенная К. Томасом, включает пять основных стратегий, которые основаны на сочетании двух ключевых аспектов: кооперации (стремления к сотрудничеству и учету интересов других) и напористости (отстаивания собственной позиции). Эти стили поведения выглядят следующим образом.

Конкуренция (соревнование) – стиль, при котором человек активно отстаивает свои интересы, часто в ущерб другой стороне. Этот подход предполагает стремление к победе любой ценой.

Приспособление – поведение, при котором одна сторона полностью подчиняется интересам другой, жертвуя своими потребностями ради разрешения конфликта.

Компромисс – стиль, предполагающий взаимные уступки и поиск решений, которые частично удовлетворяют интересы всех сторон.

Избегание – поведение, при котором человек стремится уклониться от конфликта, не отстаивая свои интересы и не стремясь к сотрудничеству.

Сотрудничество – стиль, направленный на поиск решения, которое максимально учитывает интересы всех сторон без существенных уступок [12].

Конкуренция является одним из наиболее распространенных стилей, особенно в ситуациях, где одна сторона обладает большей властью, статусом или авторитетом. Например, руководители или старшие по возрасту часто используют этот стиль в вертикальных конфликтах, опираясь на свое положение. Однако такой подход может вызывать сопротивление, особенно если противоположная сторона сомневается в авторитете или стремится к самостоятельности.

Стиль конкуренции может быть эффективен, если человек, использующий его, уверен в своем авторитете и позиции. Например, родители, уверенные в своей власти, могут принуждать детей уступать в конфликтах. Однако если противоположная сторона сомневается в авторитете, такой стиль может вызвать отторжение и негативную реакцию, особенно у подростков в период возрастного кризиса и бунтарства. В результате конкуренция часто дает лишь краткосрочный эффект, так как в процессе взросления подростки начинают требовать свободы самовыражения и права на собственное мнение, что неизбежно приводит к новым конфликтам с авторитарными родителями [22].

Компромисс, напротив, является важным шагом к преодолению конфликтного поведения. Этот стиль полезен как в личных отношениях, так и в социальных ситуациях. Для сотрудников в коллективе или подростков в школе компромисс или сотрудничество могут быть более продуктивными. Однако из-за психологических особенностей подросткового возраста молодые люди редко используют конструктивные методы разрешения конфликтов [16].

При этом компромисс не всегда идеален. Одна из сторон может попытаться ограничить альтернативы или преувеличить свои требования, чтобы в итоге выглядеть более великодушной и ответственной.

Поэтому компромисс рекомендуется использовать в определенных ситуациях:

- когда стороны равны по статусу и возможностям, например, между коллегами, супругами или друзьями;
- когда важно найти общее решение, даже если оно не полностью удовлетворяет интересы всех сторон;
- когда нет времени на поиск более глубокого и плодотворного решения проблемы [23].

Таким образом, компромисс становится полезным инструментом в ситуациях, где важно быстро достичь согласия, но он не всегда способен полностью устранить причины конфликта.

Приспособление как стиль поведения в конфликте предполагает, что одна сторона готова пожертвовать своими интересами, а другая не стремится их учитывать. В результате формируется модель взаимодействия по типу «хищник-жертва».

Однако такой подход не способствует разрешению конфликта, а лишь переводит его в скрытую, пассивную форму. Приспособление может быть оправдано в ситуациях, когда необходимо быстро восстановить спокойствие, а решение конфликта откладывается на будущее. Этот стиль также уместен,

если предмет спора несущественен, сохранение отношений важнее конфликта или одна из сторон явно слабее и не имеет шансов на победу [14].

Избегание выбирается в тех случаях, когда конфликт не затрагивает прямых интересов личности, и нет необходимости или принципиальной важности отстаивать свою позицию. Этот стиль полезен при общении с изначально конфликтными людьми или в ситуациях, где вступление в спор может усугубить положение.

Избегание применяется, если:

- предмет спора несущественен;
- человек осознает, что не может или не хочет отстаивать свои интересы;
- у личности недостаточно власти или ресурсов для решения проблемы в свою пользу;
- другие стороны конфликта способны самостоятельно его разрешить [24].

Кроме того, уклонение от конфликта может дать время для анализа ситуации, сбора дополнительной информации или выигрыша времени, если начало конфликта в данный момент нецелесообразно.

Однако если причины конфликта носят субъективный характер, избегание может быть полезным, так как позволяет глубже проанализировать ситуацию. Если же причины конфликта объективны, такой стиль поведения лишь затягивает решение проблемы, усугубляя ее и ухудшая отношения между сторонами [5].

Сотрудничество как стиль поведения в конфликте является одним из наиболее эффективных, но и самых сложных для реализации. Он предполагает поиск решения, которое максимально учитывает интересы всех сторон, что требует готовности к совместной работе, обмену мнениями и конструктивной критике. Однако для многих людей такой подход

психологически сложен, так как требует отказа от эгоистичных интересов и готовности к компромиссам.

При использовании сотрудничества стороны конфликта стремятся:

- обмениваться опытом и точками зрения;
- выслушать друг друга и понять причины конфликта;
- совместно выработать стратегию дальнейших действий [25].

Этот стиль направлен на поиск наилучшего решения, которое устраивает всех, а не на достижение личной выгоды. В результате, если стороны приходят к устраивающему всех варианту, они с большей вероятностью будут придерживаться согласованного курса действий.

Сотрудничество особенно полезно в следующих ситуациях:

- когда важно выработать общее решение, а компромисс невозможен;
- когда стороны стремятся получить конструктивную критику и обмениваться опытом;
- когда конфликт возникает между сторонами, имеющими долгосрочные и прочные отношения.

Однако если одна из сторон обладает большей властью, статусом или заинтересована в решении конфликта в свою пользу, она может прибегнуть к силовым методам [11].

Такая стратегия включает некорректные способы воздействия, такие как запугивание, шантаж, провокации или дезинформация. В этом случае проигравшая сторона вынуждена уступить, но конфликт не разрешается, а лишь временно подавляется.

Если силовые методы использует более слабая сторона, это может быть попыткой защитить свои интересы и сохранить позиции. Однако навязывание решения одной стороной другой, даже если оно выглядит как управление конфликтом, не приводит к его разрешению. Проигравшая сторона рано или поздно снова проявит недовольство, что приведет к продолжению конфликта.

Таким образом, сотрудничество остается наиболее конструктивным, но и самым сложным стилем, требующим готовности к диалогу и взаимным уступкам. В то время как силовые методы, хотя и могут дать временный результат, не способны устранить причины конфликта.

Конфликтные ситуации, как правило, не разрешаются сами по себе. Если конфликт игнорировать, он может усугубиться и привести к разрушению отношений между сторонами. Поэтому важно, чтобы одна из сторон или третье лицо взяло на себя ответственность за его разрешение.

Для урегулирования конфликтов можно использовать несколько стратегий, особенно если стороны не готовы к компромиссу или сотрудничеству [26].

К таким стратегиям относятся принуждение, убеждение или предупреждение конфликта до его перехода в активную фазу.

Предупреждение конфликта предполагает создание условий, при которых конфликтная ситуация не возникает. Например, если подросток в семье постоянно конфликтует с матерью из-за бытовых вопросов (например, невымытой посуды или не вынесенного мусора), мать может заранее реагировать агрессивно. Однако если подросток заранее выполняет свои обязанности, конфликт можно предотвратить [19].

Предупредить конфликт можно с помощью следующих мер:

- перераспределение ответственности и обязанностей;
- изменение структуры взаимоотношений или иерархии;
- введение механизмов контроля и координации действий;
- разработка системы ценностей, норм и правил поведения;
- использование превентивного вознаграждения или других стимулов [27].

Преодоление конфликта через убеждение или принуждение направлено на то, чтобы либо убедить стороны в необходимости перемирия и переговоров, либо заставить их прекратить конфликт. Это не всегда приводит

к полному разрешению проблемы, но дает время для поиска альтернативных решений.

Таким образом, предупреждение конфликта и своевременное вмешательство помогают избежать его эскалации и сохранить отношения между сторонами.

## **1.2 Психологические особенности личностных характеристик**

Личность является объектом изучения множества наук, и, будучи сложным, многогранным социальным явлением, требует комплексного междисциплинарного подхода, включая философско-социологический, социально-психологический и другие аспекты. В широком смысле личность представляет собой интегральное единство биогенных, социогенных и психогенных элементов. Человек – это активное, деятельное существо.

Включаясь в систему общественных отношений и изменяясь в процессе деятельности, человек приобретает личностные качества и становится социальным субъектом.

Таким образом, личность – это конкретный человек, представляющий определенное государство, общество или группу (социальную, этническую, религиозную, политическую, половозрастную), который осознает свое отношение к окружающим и социальной действительности, участвует во всех ее отношениях, занимается определенной деятельностью и обладает уникальными индивидуальными и социально-психологическими особенностями [1].

Основные социально-психологические характеристики личности определяются:

- содержанием и психологической сущностью мировоззрения;
- степенью целостности и противоречивости мировоззрения и убеждений;

- уровнем осознания своего места в обществе;
- характером потребностей и интересов;
- особенностями соотношения различных личностных качеств [28].

Одной из первых теорий, посвященных личностным особенностям, является теория Г. Олпорта, разработанная в 30-40-х годах XX века. Согласно его концепции, личностная особенность – это не только способность человека проявлять определенные поведенческие реакции в ответ на схожие внешние стимулы, но и внутренний мотиватор, который побуждает личность искать или создавать соответствующие ситуации в окружающей среде, например, социальные. Г. Олпорт разделял личностные особенности на общие (измеряемые), которые в той или иной степени присущи всем людям, и индивидуальные (морфологические), которые отражают уникальность конкретной личности [3].

В дальнейшем, уточняя свою теорию, Г. Олпорт стал называть общие особенности личностными чертами, а индивидуальные — индивидуальными диспозициями. Это разделение дало название целому направлению в психологии – диспозициональному. Психолог выделил три типа индивидуальных диспозиций: кардинальные, центральные и вторичные. Рассмотрим их кратко.

Кардинальные диспозиции – это всеобъемлющие, генерализованные личностные черты, которые определяют и характеризуют всю жизнь человека. Такие особенности встречаются редко, но у тех, кто ими обладает, они становятся настолько выраженными, что делают личность узнаваемой и даже нарицательной. Например, Маркиз Де Сад или Дон Жуан стали символами определенного поведения и образа жизни благодаря своим кардинальным диспозициям [29].

Центральные диспозиции – это устойчивые личностные черты, которые легко распознаются окружающими и полно описывают характер человека. По мнению Г. Олпорта, у каждого человека может быть от 5 до 10 таких

диспозиций. Они отражают индивидуальные и уникальные аспекты личности, составляя ее основу [3].

Вторичные диспозиции – менее устойчивые и менее заметные, чем центральные. Они проявляются в ситуативных реакциях, краткосрочных установках или предпочтениях, например, вкусах или временных убеждениях.

Г. Олпорт, будучи близким к гуманистическому направлению в психологии, в своих работах предвосхитил многие его идеи. Именно он ввел термин «зрелая личность», используя его для описания психически и психологически здоровых людей. По его мнению, поведение зрелой личности отличается осознанностью и автономностью, тогда как незрелая или нездоровая личность руководствуется детскими переживаниями или особенностями психических расстройств. Г. Олпорт считал, что зрелая личность формируется на протяжении всей жизни, проходя процесс постоянного становления.

Он также придерживался принципа холизма, рассматривая личность как интегрированное целое, состоящее из разнородных элементов. То, что объединяет эти элементы и направляет личность к развитию, Г. Олпорт называл проприумом – внутренним ядром, которое обеспечивает целостность и непрерывность личности [30].

Дальнейшее развитие теорий личностных особенностей связано с работами Т.Г. Бохан, который делал акцент на индивидуальных диспозициях и использовал идеографический метод (изучение отдельной личности), эти исследователи сосредоточились на выявлении общих закономерностей, характерных для больших социальных групп. Для этого они проводили масштабные исследования с участием значительных выборок испытуемых, применяя методы математической статистики и факторного анализа [2].

Т.Д. Дубовицкая и Ю.Б. Надточий считали, что основная задача психологии – прогностическая, то есть предсказание поведения человека в

различных ситуациях [6]. Ю.Б. Надточий, в частности, предложил идею о том, что все личностные особенности и структуры личности можно объединить в единую иерархию, выделив универсальные суперчерты. Поскольку эти черты в той или иной степени присущи каждому человеку, объединил их в типы, которые первоначально обозначил как экстраверсию/интроверсию и стабильность, нейротизм [15].

Типы экстраверсии и интроверсии, зависят от уровня «корковой активации», то есть от баланса процессов возбуждения и торможения в нервной системе. Исследователь полагал, что экстраверты обладают более низким уровнем возбудимости, чем интроверты, и поэтому стремятся к дополнительным стимулам из внешней среды, создавая различные социальные ситуации. Интроверты, напротив, не нуждаются в таких стимулах, так как их уровень внутренней активации уже достаточно высок. Несмотря на внешнее сходство этих типов, рассматривал их как ортогональные измерения личности, то есть считал, что между ними отсутствует корреляционная связь [31].

Третий тип универсальных суперчерт – психотизм, который связывал с гормональной активностью, в частности с выработкой андрогенов. Он предполагал, что высокий уровень этих гормонов обуславливает склонность к психотизму, который, в свою очередь, проявляется в таких личностных особенностях, как нонконформизм и даже девиантное поведение. Однако на сегодняшний день эта теория не получила достаточного эмпирического подтверждения и остается гипотетической.

Г. Айзенк разработал ряд методик для выявления индивидуальных особенностей личности по трем выделенным типам. Наиболее известным инструментом является «Личностный опросник Айзенка» (Eysenck Personality Questionnaire – EPQ), который сыграл важную роль в развитии таких областей, как психопатология и психология криминального поведения [18].

Р. Кеттел, строил свою теорию на основе эмпирических данных, считая, что личностные особенности можно выявить только через масштабные исследования. Он провел обширные исследования, используя факторный анализ, чтобы свести огромный массив данных, полученных от большого числа респондентов, к минимально возможному количеству переменных. Это позволило ему выделить ключевые личностные черты, лежащие в основе индивидуальных различий.

Р. Кеттел полагал, что многообразие поведенческих реакций, субъективных позиций и наблюдаемых особенностей можно объяснить через ограниченное количество стабильных исходных черт личности. Именно их комбинация и степень выраженности, по его мнению, формируют уникальность каждой личности. Таким образом, он стремился создать универсальную модель, которая бы описывала личность через систему базовых, устойчивых характеристик [20].

Дальнейшие исследования в области личностных особенностей привели к формированию концепции «Большой пятерки» – пяти базовых факторов, которые описывают личность. На первый взгляд, список личностных черт можно было бы расширить, включив такие характеристики, как адекватность, внушаемость, воспитанность, искренность, перфекционизм, сдержанность и многие другие. Однако с практической точки зрения важно выделить корневые, основополагающие черты, которые лежат в основе всех остальных.

К таким ключевым чертам относятся: экстраверсия, доброжелательность, добросовестность, невротизм и открытость опыту – именно они составляют «Большую пятерку» [10].

Таким образом, можно сделать вывод, что личностные особенности (или черты личности) – это глубинные характеристики человека, которые описывают его внутреннюю природу. Эти особенности имеют как биологическую, так и социальную основу и определяют более

поверхностные, ситуативные проявления поведения. Личностные черты служат фундаментом, на котором строится индивидуальность человека и его взаимодействие с окружающим миром.

В заключение стоит отметить, что все попытки классифицировать людей на небольшое количество типов на основе их индивидуально-психологических свойств сталкиваются с двумя основными проблемами. Во-первых, отнесение конкретного человека к определенному типу часто вызывает сомнения, так как границы между типами размыты. Во-вторых, сложность заключается в самой попытке «рассортировать» людей, поскольку выбор стратегии поведения может быть ситуативным или обусловлен факторами, не связанными с личностными особенностями, а иногда даже противоречащими им.

Эта проблема становится особенно актуальной, когда индивид по какому-либо свойству находится близко к среднему значению. Если человек располагается между двумя полюсами, то попытка классификации часто оказывается упрощением, а в некоторых случаях даже искажает реальность. Таким образом, типизация личности, хотя и полезна для понимания общих закономерностей, не всегда способна отразить всю сложность и многогранность человеческой индивидуальности.

### **1.3 Связь моделей поведения в конфликтных ситуациях с личностными характеристиками**

При разрешении конфликтов важно проявлять гибкость и адаптироваться к конкретной ситуации. Классические подходы к управлению конфликтами, предложенные Е.А. Замедлина, широко используются в психологии и социологии. Они включают следующие пути разрешения конфликта [8].

Ориентация на себя – конфликт решается в пользу одной из сторон.

Ориентация на других – конфликт решается в пользу других участников.

В зависимости от стилей поведения в конфликтной ситуации, можно выделить следующие способы разрешения конфликтов.

Сотрудничество – поиск решения, учитывающего интересы всех сторон.

Уступка – одна сторона добровольно отказывается от своих интересов в пользу другой.

Доминирование и конфронтация – силовой метод, при котором одна сторона навязывает свое решение.

Избегание – уход от конфликта без попытки его разрешения.

Компромисс – взаимные уступки для достижения частичного удовлетворения интересов всех сторон.

Выбор стиля поведения и способа разрешения конфликта зависит от конкретной ситуации. В ходе конфликта стороны могут демонстрировать разные типы поведения, переключаться между ними и гибко реагировать на изменения. Это особенно важно, если в конфликте участвуют несколько сторон или если ситуация динамично развивается.

Если рассматривать предпосылки возникновения конфликта, то можно выделить две основные причины.

Наличие объективной жизненной ситуации, которая противоречит интересам личности или группы.

Противоречие интересов одной личности или группы интересам другой личности или группы.

Жизненная ситуация может включать различные обстоятельства, которые вступают в противоречие с интересами личности или группы. Эти обстоятельства могут быть как постоянными, так и временными. Они характеризуются особой психологической и нравственной атмосферой, состоянием материальных ресурсов, территориальным расположением объектов и субъектов жизненного пространства, наличием социальных групп

и иерархий, в которых личность или группа занимает определенное положение, и другими факторами [4].

При возникновении конфликтной ситуации эти жизненные обстоятельства складываются таким образом, что их сочетание создает почву для противостояния между сторонами. Однако само по себе стечение обстоятельств является лишь предпосылкой для конфликта. Для его реального возникновения необходим предмет конфликта – конкретная причина, которая становится основой для борьбы между сторонами. Таким образом, конфликт возникает только тогда, когда есть не только предпосылки, но и четкий предмет разногласий.

При анализе причин возникновения конфликтов в социальных группах выделяют несколько типичных факторов.

Неопределенность взаимосвязей между личностями или группами в структуре социального образования.

Наличие противоречивых требований или ожиданий со стороны разных лидеров или систем ценностей и норм, которым вынуждена подчиняться личность или группа.

Конфликт интересов, связанный с распределением ответственности за те или иные вопросы.

Несовпадение личностных интересов, норм и ценностей отдельных членов группы.

Конфликтная ситуация не всегда имеет субъективную природу. Иногда конфликт возникает по объективным причинам, независимо от желаний и интересов его участников. Кроме того, конфликт может быть спровоцирован одной стороной или обеими [7].

Важно отметить, что любая конфликтная ситуация, независимо от причин ее возникновения, всегда включает два аспекта.

Объективный аспект – реальные события и обстоятельства, происходящие в ходе конфликта.

Субъективный аспект – интерпретация этих событий участниками конфликта, которая зависит от их интересов, ценностей и восприятия.

Субъективность конфликта проявляется в том, что восприятие событий участниками не всегда соответствует реальному положению дел. Сам факт осознания конфликта его сторонами уже предполагает субъективное искажение реальности.

Причина конфликта является ключевым фактором в управлении и разрешении конфликтной ситуации. Причины конфликтов могут быть как субъективными, так и объективными, а также иметь сложную внутреннюю структуру. Важно понимать, что параметры, влияющие на изменение причин конфликта, могут отличаться от первоначальных факторов, которые привели к его возникновению и развитию.

Причины конфликтных ситуаций могут быть следующими.

Объективные – связанные с реальными обстоятельствами и условиями.

Организационно-управленческие – возникающие из-за недостатков в организации процессов или управления.

Социально-психологические – обусловленные особенностями взаимодействия и взаимоотношений между людьми.

Личностные – связанные с индивидуальными особенностями участников конфликта [13].

Объективные причины конфликтов возникают в результате столкновения интересов личности или группы с интересами других в процессе жизнедеятельности. Они могут быть следствием слабостей в нормативно-правовом, социальном или психологическом регулировании. К объективным причинам также относятся образ жизни, ценностные устои, система норм и правил, которых придерживается личность или группа.

Организационно-управленческие причины конфликтов можно разделить на четыре вида.

Структурно-организационные – возникают, когда структура группы или организации не соответствует ее деятельности.

Функционально-организационные – связаны с недостаточной оптимальностью взаимодействия личности, группы или организации с внешней средой или внутри социального образования.

Личностно-функциональные – вызваны несоответствием личности выполняемым в группе функциям.

Ситуативно-управленческие – возникают из-за ошибок в управлении действиями при решении поставленных задач.

Социально-психологические причины конфликтов включают.

Потери и искажения информации в процессе межличностной или межгрупповой коммуникации.

Отсутствие баланса в исполнении социальных ролей при межличностном или межгрупповом взаимодействии.

Различия в способах решения задач, оценке результатов и восприятии сторон конфликта.

Личностные причины конфликтов связаны с:

- отсутствием или чрезмерной выраженностью способности к эмпатии;
- заниженным или завышенным уровнем притязаний.

Причин конфликтов может быть множество, и они весьма разнообразны. Человек не может избежать конфликта, если затрагиваются его личностные качества, интересы (в том числе материальные), а также все, что связано с его деятельностью. К причинам также относятся различия в целях, взглядах и представлениях. Однако существуют стили разрешения конфликтов, и чтобы минимизировать их негативные последствия, важно научиться управлять ими [17].

Конфликт – это не случайно возникшая ситуация, а результат действия различных причин.

Знание причин и структуры конфликтов позволяет следующее.

Отличить истинные причины конфликта от мнимых.

Предсказать поведение личности или группы в конфликте и его последствия.

Управлять конфликтом и находить пути его разрешения.

Таким образом, понимание причин конфликтов и их структуры является ключевым для эффективного управления и разрешения конфликтных ситуаций.

В научной литературе, посвященной психологии конфликта и конфликтологии, выделяют несколько стратегий поведения в конфликтных ситуациях: конструктивная, деструктивная, конформистская, активная и пассивная. Однако многие исследователи в качестве основы для изучения стилей поведения в конфликте используют модель, предложенную К. Томасом и Р. Килменном. Они выделили пять основных стилей: конкуренция (соревнование), избегание, сотрудничество, приспособление и компромисс [3].

При анализе личностных причин конфликтов исследователи обращают внимание на индивидуальные особенности участников.

В работе П.К. Магомедовой подробно описаны причины конфликтов и их связь с личностными характеристиками. Автор рассматривает такие аспекты, как природные составляющие личности (темперамент, динамические характеристики, активность), индивидуально-психологические параметры, ценности, мотивы, интересы, а также внутреннее представление личности о себе и самооценку [12].

Под природными составляющими понимаются врожденные особенности, такие как темперамент, которые влияют на динамику поведения личности.

Совокупность мотивов, потребностей и интересов объясняет, почему человек выбирает тот или иной стиль поведения в конфликте. Мотивы рассматриваются как внутренние побудительные силы, которые «запускают» конфликтное поведение.

Кроме того, отмечается, что неадекватное представление о себе (например, заниженная или завышенная самооценка) может формировать психологические барьеры и повышать конфликтность в поведении. Таким образом, личностные особенности играют ключевую роль в возникновении и развитии конфликтов, определяя выбор стратегий и стилей взаимодействия.

Основные характеристики когнитивной ориентации, согласно Д.Т. Дубовицкой определяются двумя ключевыми потребностями: потребностью в агрессии и потребностью в защите. Эти потребности влияют на то, как личность воспринимает конфликтную ситуацию и какие стратегии поведения выбирает [6].

Кроме когнитивной ориентации, автор выделила моральные ориентации, которые также играют важную роль в выборе стратегий поведения в конфликте. Моральные ориентации связаны с представлениями о взаимных обязательствах и правах людей. Они предполагают, что взаимоотношения строятся не только с учетом индивидуальных интересов, но и с учетом социальных норм, направленных на поддержание и улучшение социальных связей. В ситуациях межличностного взаимодействия, особенно в кооперативных условиях, возникает эффект принятия оппонента и формируется взаимное уважение [6].

В современной психологии существует множество психодиагностических тестов и опросников, которые позволяют оценить личностные качества и психологические свойства. Эти инструменты помогают выявить, как индивидуальные особенности влияют на поведение человека в различных ситуациях, включая конфликтные.

## **Глава 2 Экспериментальная работа по исследованию моделей поведения в конфликтных ситуациях и связь с личностными характеристиками**

### **2.1 Организация и методы исследования**

Цель: исследовать модели поведения в конфликтных ситуациях и связь с личностными характеристиками.

Гипотеза исследования: существует связь между типом акцентуации и стратегией поведения личности в конфликтной ситуации, а именно: такая акцентуация как гипертимность связана с соперничеством, экзальтированность связана со стратегией поведения компромисс, циклотимность связана с избеганием и приспособлением.

«Методики:

- опросник акцентуаций характера Леонгарда – Шмишека;
- тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной);
- диагностическая методика С.Л. Братченко «Направленность личности в общении (НЛО-А)»;
- методы математической обработки: коэффициент корреляции Спирмена и показатель уровня статистической значимости (p)» [1].

Эмпирическая база исследования: МБОУ «СОШ № 90».

В исследовании приняло участие 30 педагогов 27-45 лет, женщины.

Методика 1. Опросник акцентуаций характера Леонгарда – Шмишека.

«Личностный опросник, который предназначен для диагностики типа акцентуации личности, является реализацией типологического подхода к ее изучению. Опубликован Г. Шмишеком в 1970 г. Методика состоит из 88 вопросов, на которые требуется ответить «да» или «нет». Разработан также сокращенный вариант опросника.

С помощью данной методики определяются следующие 10 типов акцентуации личности (по классификации К. Леонгарда).

Демонстративный тип. Характеризуется повышенной способностью к вытеснению.

Педантичный тип. Лица этого типа отличаются повышенной ригидностью, инертностью психических процессов, неспособностью к вытеснению травмирующих переживаний.

Застревающий тип. Характерна чрезмерная стойкость аффекта.

Возбудимый тип. Повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями.

Гипертимный тип. Повышенный фон настроения в сочетании с оптимизмом и высокой активностью.

Дистимный тип. Сниженный фон настроения, пессимизм, фиксация теневых сторон жизни, заторможенность.

Тревожный. Склонность к страхам, робость и пугливость.

Циклотимный тип. Смена гипертимных и дистимных фаз.

Экзальтированный тип. Легкость перехода от состояния восторга к состоянию печали. Восторг и печаль - основные сопутствующие этому типу состояния.

Эмотивный тип. Родственен аффективно-экзальтированному, но проявления не столь бурны. Лица этого типа отличаются особой впечатлительностью и чувствительностью.

Максимальный показатель по каждому типу акцентуации – 24 балла. Признаком акцентуации считается показатель выше 12 баллов. Полученные данные могут быть представлены в виде «профиля личностной акцентуации» [2].

Методика 2. Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной).

«Адаптированный тест для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению человека.

К. Томас к изучению конфликтных явлений в своем подходе делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам: на ранних стадиях изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов». Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии, так как этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешить или исключить.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях исследователями применяется двухмерная модель регулирования конфликтов. Основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум способам измерения выделяются следующие способы регулирования конфликтов:

- соперничество (конкуренция);
- приспособление;
- компромисс;
- избегание;
- сотрудничество» [3].

Методика 3. Диагностическая методика С.Л. Братченко «Направленность личности в общении (НЛО–А)».

«Методика предназначена для изучения направленности личности в общении, понимаемой как совокупность более или менее осознанных личностных смысловых установок и ценностных ориентации в сфере межличностного общения, как индивидуальная «коммуникативная

парадигма», включающая представления о смысле общения, его целях, средствах, желательных и допустимых способах поведения в общении.

Методика «НЛО» относится к проективным, в ее основе – метод неоконченных предложений. С ее помощью также могут изучаться индивидуальные особенности коммуникативной компетентности, этического сознания, важные аспекты профессионального сознания представителей коммуникативно насыщенных профессий (педагогов, руководителей).

Базовая форма методики не имеет профессиональной спецификации и может быть использована для получения более общей характеристики направленности в общении. Но при определенной модификации методика «НЛО» может быть ориентирована на изучение коммуникативной направленности в конкретной сфере, в том числе и педагогической, для анализа направленности в педагогическом общении.

Методика применима для средних и старших школьников, для реципиентов, получающих профессиональное обучение. Теоретической основой методики «НЛО» является концепция диалога (М.М. Бахтин, М. Бубер, А.У. Хараш), на базе которой автором в специальном исследовании (Братченко, 1987) были выделены шесть основных видов НЛО: диалогическая коммуникативная направленность (Д–НЛО), авторитарная (АВ–НЛО), манипулятивная (М–НЛО), альтероцентристская (АЛ–НЛО), конформная (К–НЛО), индифферентная (И–НЛО).

Эти виды коммуникативной направленности характеризуются следующими признаками (которые служат одновременно и критериями для оценки проективного материала).

АВ–НЛО – (Авторитарная направленность) ориентация на доминирование в общении, стремление подавить личность собеседника, подчинить его себе, «коммуникативная агрессия», когнитивный эгоцентризм, «требование» быть понятым (а точнее – требование согласия с собственной позицией) и нежелание понимать собеседника, неуважение к чужой точке

зрения, ориентация на стереотипное «общение– функционирование», коммуникативная ригидность.

М–НЛО – (Манипуляторная направленность) ориентация на использование собеседника и всего общения в своих целях, для получения разного рода выгоды, отношение к собеседнику, как к средству, объекту своих манипуляций, стремление понять («вычислить») собеседника, чтобы получить нужную информацию, в сочетании с собственной скрытностью, неискренностью, ориентация на развитие и даже «творчество» (хитрость) в общении, но односторонняя – только для себя, за счет другого.

АЛ–НЛО – (Альтероцентристская направленность) добровольная «центрация» на собеседнике, ориентация на его цели, потребности и бескорыстное жертвование своими интересами, целями, стремление понять запросы другого с целью их наиболее полного удовлетворения, но безразличие к пониманию себя с его стороны, стремление способствовать развитию собеседника даже в ущерб собственному развитию и благополучию.

К–НЛО – (Конформная направленность) отказ от равноправия в общении в пользу собеседника, ориентация на подчинение силе авторитета, на «объективную» позицию для себя, ориентация на некритическое «согласие» (уход от противодействия), отсутствие стремления к действительному пониманию и желания быть понятым, направленность на подражание, реактивное общение, готовность «подстроиться» под собеседника.

И–НЛО – (Индифферентная направленность) отношение к общению, при котором игнорируется оно само со всеми его проблемами, доминирование ориентации на «сугубо деловые» вопросы, «уход» от общения как такового.

Д–НЛО – (Диалогическая направленность) ориентация на равноправное общение, основанное на взаимном уважении и доверии, ориентация на взаимопонимание, взаимную открытость и коммуникативное

сотрудничество, стремление к взаимному самовыражению, развитию, к сотворчеству. На выявление степени выраженности у респондента каждого из этих шести видов НЛЮ и направлена данная методика» [4].

## 2.2 Анализ результатов эмпирического исследования и взаимосвязи поведения в конфликтных ситуациях с личностными характеристиками

Результаты исследования акцентуации на основе опросника Леонгарда-Шмишека представлены в Приложении А, таблице А.1 и на рисунке 1.

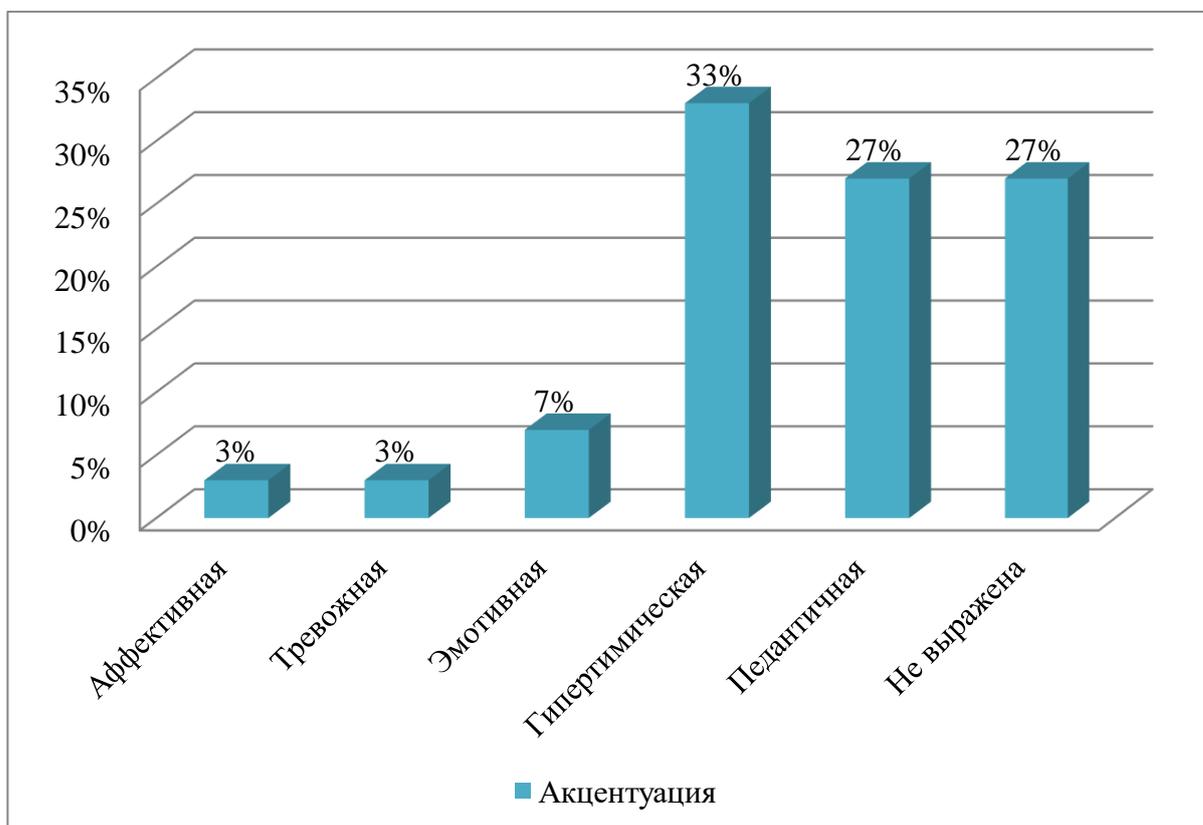


Рисунок 1 – Результаты теста на акцентуацию

Результаты, полученные с использованием опросника Леонгарда-Шмишека, позволили выявить распределение типов акцентуаций характера среди респондентов педагогического коллектива, что дало возможность

проанализировать преобладающие личностные особенности и их потенциальное влияние на поведение в конфликтных ситуациях.

Наиболее часто встречающимся типом акцентуации оказался гипертимический, который был диагностирован у 10 педагогов из 30 (что составляет 33% от выборки). Этот тип характеризуется выраженным жизнерадостным фоном, высокой активностью, стремлением к лидерству, инициативностью и оптимизмом. Как правило, такие люди склонны к активному взаимодействию, нередко демонстрируют настойчивость в отстаивании своей точки зрения, что может коррелировать с предпочтением таких моделей поведения в конфликте, как соперничество или сотрудничество, при условии достаточной коммуникативной гибкости.

Вторым по распространенности оказался педантичный тип, зафиксированный у 8 человек (27%). Представители этого типа демонстрируют повышенную аккуратность, ригидность, склонность к длительному анализу и сохранению значимости переживаний. Они, как правило, избегают неопределенных ситуаций, придерживаются установленных правил и норм, что может снижать их гибкость в конфликтах, делая их более склонными к избеганию, приспособлению либо конформности в поведении.

Эмотивный тип акцентуации наблюдался у 2 респондентов (7%). Эмотивные личности отличаются чувствительностью, мягкостью, склонностью к сочувствию и привязанности, высокой эмпатией. Подобные характеристики могут проявляться в стремлении к сглаживанию острых углов, избеганию открытых столкновений, что предполагает склонность к избегающему или альтероцентричному стилю взаимодействия.

Аффективно-экзальтированный и тревожно-боязливый типы были выявлены по одному случаю (по 3% соответственно). Экзальтированный тип отличается эмоциональной нестабильностью, стремительной сменой настроений и резкой реактивностью, что может провоцировать резкие конфликты, а также нестабильную поведенческую модель. Тревожный тип,

наоборот, характеризуется неуверенностью, склонностью к самопожертвованию, ожиданием негативной оценки со стороны, что может объяснять уклоняющееся и нерешительное поведение в конфликтных ситуациях, включая приспособление и избегание.

У 8 педагогов (27%) не удалось выявить выраженных типов акцентуации – их результаты находились ниже диагностического порога (менее 12 баллов по шкале). Это может свидетельствовать либо о сбалансированном характере с низким уровнем выраженности акцентуационных черт, либо об осознанном стремлении к социальной желательности ответов. В любом случае, такие респонденты представляют собой группу с наименьшей выраженностью личностных искажений, что потенциально благоприятно для адаптивного и гибкого поведения в конфликтных взаимодействиях.

Таким образом, распределение типов акцентуации среди педагогов показало преобладание активных, жизнелюбивых и ответственных личностей (гипертимный и педантичный типы), что потенциально свидетельствует о высоком уровне включенности в профессиональную деятельность. Вместе с тем, выявленные данные указывают на необходимость индивидуального подхода к формированию конфликтологической компетентности, особенно в работе с педагогами, демонстрирующими эмоциональную лабильность или излишнюю чувствительность (эмотивный, тревожный, экзальтированный типы).

Результаты исследования стиля поведения в конфликте по методике К. Томаса представлены в Приложении А, таблице А.2 и на рисунке 2.

Анализ полученных данных по методике К. Томаса, направленной на выявление предпочтительных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, позволяет сделать важные выводы о характере межличностных взаимодействий в педагогической среде.

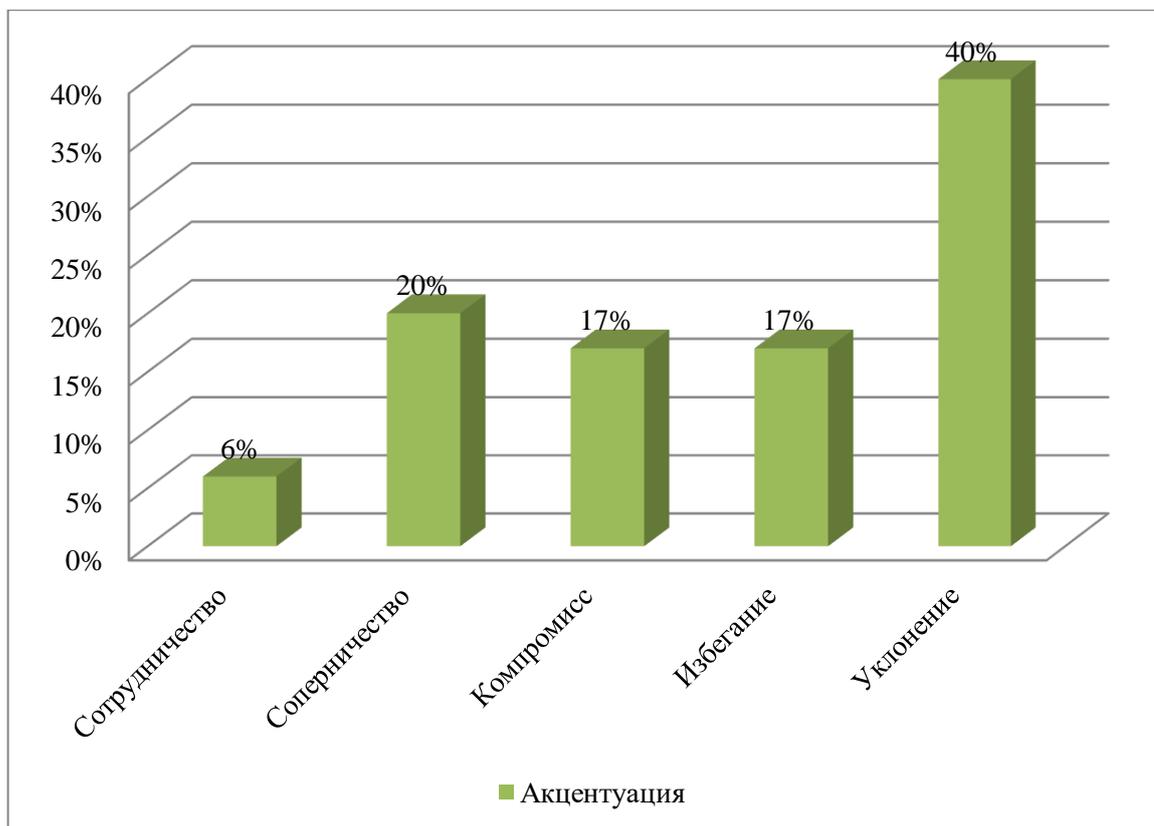


Рисунок 2 – Результаты типов поведения при конфликте

Наиболее часто выбираемой стратегией оказался стиль уклонения, который предпочли 12 из 30 респондентов, что составляет 40% от общей выборки. Стиль уклонения отражает стремление избегать открытых столкновений, минимизировать конфронтацию или вовсе «отойти в сторону», не вступая в противоборство. Это может быть обусловлено рядом факторов: высокой эмоциональной чувствительностью, профессиональной выучкой, запретом на открытое выражение несогласия в образовательной среде или страхом негативных последствий конфликта.

Уклоняющееся поведение зачастую носит защитный характер и может быть как формой самообороны, так и проявлением недостаточной уверенности в себе. Данный результат требует особого внимания, так как чрезмерное избегание конфликтов может привести к накоплению напряжения, неразрешенным противоречиям и снижению качества профессионального взаимодействия.

Вторым по распространенности оказался стиль сотрудничества, проявившийся у 6 респондентов (20%). Этот стиль рассматривается как наиболее конструктивная стратегия, направленная на удовлетворение интересов обеих сторон. Он требует высокого уровня коммуникативной зрелости, готовности к диалогу, способности к эмпатии и стремления к совместному поиску решений. Преобладание сотрудничества может свидетельствовать о сформированности коммуникативной компетентности у части педагогического коллектива, а также о внутренней мотивации к построению позитивных, взаимовыгодных отношений.

Компромисс был зафиксирован у 5 человек (17%). Это стратегия, в рамках которой обе стороны идут на взаимные уступки, не достигая максимального удовлетворения собственных интересов, но позволяя сохранить отношения и выйти из конфликта без существенных потерь. Компромисс может выступать в роли промежуточного этапа между соперничеством и сотрудничеством и является относительно сбалансированной формой взаимодействия.

Избегание, как модель поведения, также проявилось у 5 респондентов (17%). Следует отметить, что в отечественной и зарубежной психологической литературе нередко происходит смешение понятий «уклонение» и «избегание», однако в рамках данной методики уклонение предполагает дистанцирование от самого конфликта, тогда как избегание – скорее временное отстранение от проблемы или отсрочка ее решения. Наличие двух сопоставимых групп, предпочитающих избегание и уклонение, может указывать на дефицит у педагогов ресурсов для конструктивного взаимодействия, либо на наличие организационно-культурных барьеров внутри коллектива.

Наименьшее количество педагогов – 2 человека (6%) – продемонстрировали склонность к стилю соперничества. Эта стратегия характеризуется стремлением отстаивать собственные интересы без учета интересов партнера, что может сопровождаться прямым противостоянием,

жесткой аргументацией и доминирующим поведением. Несмотря на то, что соперничество может быть эффективным в условиях необходимости быстрой мобилизации и принятия решений, его минимальное распространение в данной выборке может свидетельствовать либо о нежелании респондентов демонстрировать агрессивные установки, либо о действующем в коллективе этическом и профессиональном запрете на подобные формы взаимодействия.

Таким образом, полученные результаты указывают на преобладание пассивных и компромиссных форм поведения при разрешении конфликтов у педагогов. Это может свидетельствовать о высокой ценности межличностной гармонии, желании избегать эскалации напряжения, а также о профессиональной социализации, ориентированной на сохранение стабильности.

Однако значительная доля уклоняющихся от конфликта респондентов (40%) может говорить о недостаточном уровне уверенности в себе, неразвитых навыках асертивного поведения или страхе перед авторитетами, что требует внимательного анализа и разработки рекомендаций по формированию конструктивных стратегий взаимодействия.

Результаты исследования направленности личности в общении по методике С.Л. Братченко представлены в Приложении А, таблице А.3 и на рисунке 3.

Анализ данных, полученных с использованием диагностической методики С.Л. Братченко, позволил выявить преобладающие типы направленности личности в общении среди педагогов и оценить особенности их коммуникативного поведения в профессиональной среде.

Наиболее выраженным типом направленности оказалась конформная (К–НЛО), которая зафиксирована у 12 респондентов, что составляет 40% от всей выборки. Конформная направленность характеризуется стремлением подстроиться под партнера по общению, отказом от выражения собственной позиции, высокой податливостью к авторитету и отсутствием стремления к равноправному взаимодействию.

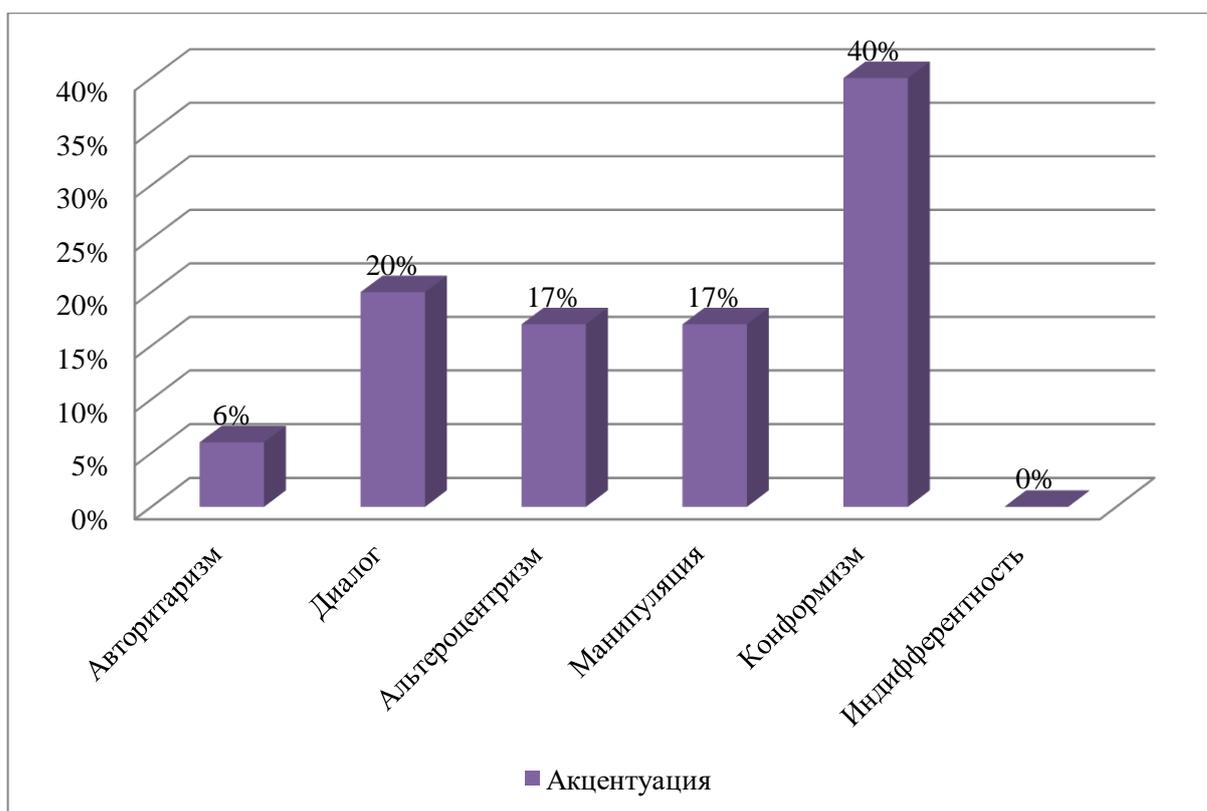


Рисунок 3 – Результаты направленности личности в общении

Подобная установка может быть обусловлена спецификой школьной среды, где иерархические отношения, страх оценки и нормативность играют значительную роль. Однако избыточная конформность может препятствовать свободному выражению мнений, снижать инициативность и способствовать накоплению внутреннего напряжения, особенно в условиях конфликтных ситуаций.

Вторым по распространенности типом оказалась диалогическая направленность (Д–НЛО) – 6 респондентов (20%). Этот тип направленности указывает на стремление к равноправному, взаимоуважительному и открытому общению, предполагающему активное взаимодействие, сотрудничество и стремление к взаимопониманию.

Педагоги с диалогической направленностью, как правило, обладают высоким уровнем коммуникативной культуры, гибкостью и готовностью к решению конфликтов конструктивным путем. Наличие данной установки у

части испытуемых может рассматриваться как позитивный ресурс педагогического коллектива и основа для развития командной работы.

Альтероцентристская направленность (АЛ–НЛО) была выявлена у 5 человек (17%). Она отражает ориентацию на потребности собеседника, склонность к самоотдаче, готовность подчинить свои интересы интересам другого. Хотя такая направленность может способствовать гармонизации отношений, она также сопряжена с риском подавления собственных нужд и эмоционального выгорания в условиях профессиональной нагрузки, особенно в педагогической сфере.

Аналогичное количественное значение (17%) продемонстрировала и манипулятивная направленность (М–НЛО), также выявленная у 5 респондентов. Она указывает на скрытую стратегию поведения в общении, направленную на достижение личных целей за счет другого. Педагоги с подобным типом направленности могут использовать тактику неискренности, избегать открытого взаимодействия и стремиться контролировать ситуацию. При наличии подобной установки возможны сложности в командной работе, недоверие и скрытые конфликты в коллективе.

Минимально выраженным оказался тип авторитарной направленности (АВ–НЛО) – 2 человека (6%). Он отражает стремление к доминированию, жесткому контролю и игнорированию мнения собеседника. Несмотря на низкую представленность, наличие данного типа в коллективе требует внимания, поскольку авторитарный стиль может вызывать напряженность и подрывать психологический климат в команде.

Важно отметить, что индифферентная направленность (И–НЛО), характеризующаяся полным безразличием к общению и уходом от взаимодействия, не была зафиксирована ни у одного респондента (0%). Это может рассматриваться как положительный фактор, свидетельствующий об общей включенности педагогов в коммуникативную сферу, даже при наличии разной степени ее выраженности и качества.

Таким образом, выявленная структура направленностей личности в общении демонстрирует преобладание зависимого и подстраивающегося поведения (конформизм), при наличии конструктивного потенциала в виде диалогической установки у части педагогов. Полученные данные важны при разработке внутриорганизационных программ повышения коммуникативной эффективности, профилактики профессионального выгорания и оптимизации разрешения конфликтов.

Корреляционные связи акцентуаций личности и направленности на общение и стиль поведения при конфликте представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Корреляционные связи акцентуаций личности и направленности на общение и стиль поведения при конфликте

Общение / конфликт	Акцентуации									
	Дем	Пед	Гип	Воз б	Зас тр	Дис	Тр	Эк з	Эм	Ци кл
Соперничество	-0,384	-0,259	-	-	-	-	-	-	-	-
Избегание	-	-	-	-	-	-	0,251	-	-	-
Сотрудничество	-	-	0,337	-	-	-	0,276	-	-	-
Компромисс	-	-	0,259	-	-	-	-	-	-	-
Конформность	-	0,247	0,306	-	-	-	-	-	-	-
Диалог	-	0,274	-	-	-	-	-	-	-	-
Альтероцентризм	-	-	0,232	-	-	-	0,395	0,296	-	-
Манипуляции	-0,276	-	-	-	-	-	-	0,276	-	-
Авторитаризм	0,276	-	-	-	-	-	-	-	-	-

В таблице представлены коэффициенты корреляции Спирмена между типами акцентуаций и моделями поведения в конфликтных ситуациях. Корреляции считаются статистически значимыми при уровне значимости  $p < 0,05$  (умеренная связь - \*) и  $p < 001$  (сильная связь - \*\*).

Проведенный корреляционный анализ позволил выявить статистически значимые взаимосвязи между личностными акцентуациями (по опроснику

Леонгарда-Шмишека), типами направленности в общении (по методике С.Л. Братченко) и стилями поведения в конфликтных ситуациях (по методике К. Томаса). Полученные данные углубляют понимание того, каким образом индивидуальные психотипы педагогов обуславливают их коммуникативные и конфликтные стратегии.

Наиболее выраженные связи наблюдаются у гипертимной акцентуации, которая положительно коррелирует:

- с сотрудничеством ( $r = 0,337^{**}$ );
- с компромиссом ( $r = 0,259^*$ );
- с конформной направленностью ( $r = 0,306^{**}$ );
- с альтероцентризмом ( $r = 0,232^*$ ).

Это подтверждает, что гипертимные личности, характеризующиеся жизнерадостностью, активностью и оптимизмом, склонны к конструктивному, адаптивному и социально одобряемому взаимодействию. Они способны находить баланс интересов в конфликте и стремятся поддерживать гармонию в общении, сохраняя гибкость и отзывчивость к потребностям партнеров.

Интересной и теоретически значимой представляется связь демонстративной акцентуации с:

- соперничеством ( $r = -0,384^{**}$ );
- манипулятивной направленностью ( $r = -0,276^*$ );
- авторитарной направленностью ( $r = 0,276^*$ ).

Следует подчеркнуть, что отрицательное значение коэффициента при соперничестве означает обратную связь: чем выше выраженность демонстративной акцентуации, тем меньше склонность к прямому соперничеству. Однако при этом наблюдается склонность к непрямым формам доминирования – через манипуляции и авторитаризм. Такие личности могут демонстрировать стремление к признанию и лидерству, избегая при этом открытой конфронтации, что проявляется в косвенных

способах влияния на других.

Педантичная акцентуация положительно связана:

- с конформной направленностью ( $r = 0,247^*$ );
- с диалогической направленностью ( $r = 0,274^*$ ).

Это подтверждает склонность таких личностей к соблюдению правил, стремлению к порядку и стабильности, что логично сочетается с лояльностью к нормам и уважительным стилем общения. Педантичные педагоги скорее будут избегать открытых столкновений, проявляя устойчивость к конфликтам и готовность к поиску взаимоприемлемых решений.

Тревожная акцентуация продемонстрировала положительную связь с:

- избегающим поведением в конфликте ( $r = 0,251^*$ );
- с альтероцентристской направленностью ( $r = 0,395^{**}$ ).

Это указывает на склонность тревожных личностей уходить от конфликта и подстраиваться под собеседника, при этом они часто ориентированы на удовлетворение потребностей других, порой в ущерб собственным интересам. Такие педагоги, как правило, стремятся избегать негативных эмоций и напряжения, предпочитая уступать и поддерживать социальную гармонию.

Циклотимная акцентуация имеет отрицательную связь с избегающим поведением ( $r = -0,253^*$ ), что может говорить о переменчивости в стратегиях поведения: в фазах подъема – тенденция к активности, в фазах спада – к отстраненности. Однако в контексте групповой нормы избегание у таких личностей встречается реже, чем у тревожных.

Экзальтированная акцентуация положительно коррелирует с альтероцентристской направленностью ( $r = 0,296^*$ ) и манипулятивной направленностью ( $r = 0,276^*$ ). Это подтверждает нестабильность эмоционального фона и склонность к резким переходам в стиле общения – от самопожертвования до скрытого давления на собеседника.

Эмотивная акцентуация, отличающаяся чувствительностью и впечатлительностью, не продемонстрировала значимых связей, что может свидетельствовать о гибком выборе стратегий в зависимости от ситуации или о том, что данная акцентуация не оказывает прямого влияния на предпочитаемую форму общения.

Таким образом, результаты корреляционного анализа подтверждают гипотезу исследования о существовании связи между типами акцентуаций личности и стратегиями поведения в конфликтных ситуациях. Разнообразие выявленных взаимосвязей подчеркивает необходимость индивидуального подхода к педагогам при разработке программ психологической поддержки и тренингов по управлению конфликтами. Полученные данные могут быть полезны для формирования здорового психологического климата в коллективе, а также для оптимизации профессионального взаимодействия на основе личностных особенностей сотрудников.

### **2.3 Разработка рекомендаций по снижению конфликтных ситуаций**

На основании полученных результатов, подтверждающих наличие взаимосвязи между личностными акцентуациями, стилями поведения в конфликте и коммуникативной направленностью, разработка рекомендаций по снижению конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе становится необходимой и актуальной. Основываясь на эмпирических данных, можно выделить несколько направлений профилактики и минимизации конфликтов, которые будут учитывать индивидуальные особенности сотрудников и специфику их взаимодействия в рамках образовательной организации.

Формирование эффективной системы управления конфликтами.

Одним из ключевых условий успешного функционирования коллектива является наличие четко выстроенной и структурированной системы разрешения конфликтов, включающей регламентированные процедуры,

ответственных лиц и формы фиксации обращений. Руководству образовательной организации необходимо:

- создать внутренние инструкции по регулированию конфликтных ситуаций (в виде памяток, алгоритмов действий, чек-листов);
- назначить ответственного специалиста (например, педагога-психолога или заместителя директора), к которому сотрудники могут обращаться при возникновении проблемных ситуаций;
- вести конфиденциальный журнал учета конфликтов и действий по их разрешению – с целью анализа повторяющихся причин и последующего устранения системных факторов.

Такая практика способствует прозрачности, снижению напряженности и формированию доверительной среды в коллективе.

Повышение компетентности руководящего состава.

Результаты исследования показали, что стиль поведения в конфликте у части педагогов склонен к уклонению и избеганию, что особенно опасно при взаимодействии с авторитарными руководителями. Поэтому повышение психологической культуры управленцев является одной из первоочередных задач. Руководителям необходимо:

- осваивать принципы эмоционального интеллекта и эмпатического слушания;
- обучаться методам ведения конструктивных переговоров и урегулирования споров;
- учитывать акцентуации и психотипы сотрудников при принятии управленческих решений;
- демонстрировать открытость к обратной связи, снижая дистанцию между управленцами и педагогами.

Особое внимание следует уделять руководителям, склонным к авторитарному стилю общения (что подтверждено присутствием авторитарных коммуникативных стратегий у части респондентов), так как в

таких условиях уровень конфликтности в коллективе закономерно возрастает.

#### Организация внутригрупповой профилактики конфликтов.

Поскольку значительная часть сотрудников демонстрирует конформную и уклоняющуюся стратегию, необходимо создавать такие условия взаимодействия, при которых:

- каждый сотрудник может безопасно выразить собственное мнение, не опасаясь последствий (в рамках анкетирования, «ящика доверия», личных бесед с руководством);
- формируются правила и нормы командного взаимодействия, которые исключают дублирование обязанностей и перекладывание ответственности;
- устанавливаются четкие регламенты распределения ресурсов и функций внутри подразделений;
- вводятся «ролевые зоны ответственности», которые минимизируют риск пересечений и конфронтации.

Например, конфликтов внутри отдела можно избежать, если заранее договориться: один сотрудник отвечает за электронные обращения, другой – за документацию, третий – за взаимодействие с родителями. Это способствует предсказуемости и снижает уровень фрустрации.

#### Межотделовое взаимодействие и корпоративная культура.

Анализ данных показывает, что часть конфликтов возникает между представителями разных функциональных подразделений. Это связано с разным уровнем информированности, специфическими задачами и различием в подходах. Для устранения этих причин можно предложить:

- ежемесячные координационные собрания между отделами, где обсуждаются текущие трудности, распределение ресурсов и перспективы;
- создание кросс-функциональных рабочих групп по решению

конкретных задач;

– проведение тематических тренингов по командному взаимодействию, акцентируя внимание на общих целях и ценностях.

Корпоративная культура должна развиваться на основе диалога, открытости, доверия. Сотрудники, склонные к диалогической и альтероцентричной направленности (что также выявлено в исследовании), нуждаются в поддержке механизмов сотрудничества и признания.

Информационное сопровождение и внутренняя коммуникация.

Непонимание, слухи и нехватка информации – одни из частых триггеров напряженности. Рекомендуется:

– регулярно публиковать внутренние информационные бюллетени о важных событиях, решениях, кадровых изменениях;

– использовать интерактивные формы коммуникации (форумы, чаты, общие собрания);

– организовывать «дни открытого диалога», где можно обсудить предложения по улучшению условий труда, норм поведения и взаимодействия.

Все это способствует формированию единых смыслов и ценностей, повышает прозрачность и предсказуемость внутриорганизационной жизни.

Развитие социальной инфраструктуры и психологического климата

Для снижения скрытой напряженности и профилактики эмоционального выгорания у педагогов необходимо:

– создать условия для самореализации – через участие в проектах, конкурсах, методических разработках;

– поддерживать систему нематериального поощрения – благодарности, грамоты, премии;

– способствовать формированию неформальных групп поддержки, корпоративных мероприятий, совместных выездов.

Как показал анализ, именно в коллективах с развитой социальной

поддержкой наблюдается снижение склонности к манипулятивному и уклоняющемуся поведению, а также повышение диалогичности общения.

Таким образом, снижение конфликтности в педагогическом коллективе требует комплексного подхода, сочетающего:

- управленческие меры (организация системы конфликт-менеджмента);
- повышение коммуникативной культуры;
- учет психологических особенностей персонала;
- развитие доверительных и открытых форм взаимодействия.

В совокупности все предложенные меры будут способствовать укреплению позитивного психологического климата в учреждении, повышению профессиональной удовлетворенности сотрудников, а также обеспечат более устойчивую и эффективную работу образовательной организации в целом.

На основе полученных результатов эмпирического исследования сформулированы рекомендации по снижению конфликтности для педагогов с различными типами акцентуаций.

**Гипертимный тип:** склонны к активности и инициативности, но часто используют стратегию соперничества. Рекомендуется обучение навыкам активного слушания, развитие эмпатии и практики «Я-высказываний» для снижения давления в коммуникации.

**Экзальтированный тип:** характеризуется эмоциональной лабильностью, выбор стратегии компромисса. Поддержка эмоциональной стабильности через психогигиену и тренинги саморегуляции.

**Циклотимный тип:** Наблюдается склонность к избеганию и приспособлению. Рекомендуется развитие уверенности, навыков отстаивания позиции, ролевые тренинги поведения в конфликте.

**Тревожный тип:** характерна неуверенность, склонность к уходу от конфликта. Показаны тренинги уверенного поведения и работа с

самооценкой.

Педантичный тип: повышенная чувствительность к деталям, стремление к формальному решению. Рекомендуется когнитивно-поведенческая коррекция чрезмерной критичности и развитие гибкости в общении.

Проведенный анализ позволил установить наличие статистически значимых корреляционных связей между определенными типами акцентуаций характера и моделями поведения педагогов в конфликтных ситуациях. Полученные данные легли в основу конкретных психологических рекомендаций, направленных на повышение эффективности взаимодействия в профессиональной среде и снижение уровня конфликтности. Индивидуализированный подход к педагогам с разными личностными особенностями позволит повысить их коммуникативную компетентность, улучшить эмоциональный климат коллектива и предотвратить развитие профессионального выгорания.

## Заключение

Проблематика конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности, особенно в сфере образования, где взаимодействие с людьми лежит в основе работы, остается одной из наиболее актуальных в современной психологии. В условиях постоянных изменений, эмоциональной нагрузки и необходимости налаживания эффективной коммуникации, изучение моделей поведения в конфликтных ситуациях и их взаимосвязь с личностными особенностями приобретает особое значение.

Целью данной выпускной квалификационной работы было выявление взаимосвязи между акцентуациями характера, коммуникативной направленностью личности и предпочтительными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях. Поставленная цель была достигнута посредством анализа научной литературы, проведения эмпирического исследования и обработки полученных данных с применением статистических методов.

В первой главе был проведен подробный теоретический анализ понятия конфликта, его структуры, стадий развития, причин и последствий. Особое внимание было уделено рассмотрению стратегий поведения личности в конфликтных ситуациях согласно модели К. Томаса, а также анализу личностных акцентуаций по К. Леонгарду и направленности личности в общении по методике С.Л. Братченко. В результате был сформирован теоретический базис, позволивший обосновать выбор методов и выдвинуть гипотезу исследования.

Во второй главе представлено эмпирическое исследование, проведенное на базе общеобразовательной школы. В исследовании приняли участие 30 педагогов в возрасте от 27 до 45 лет. Были использованы валидные и надежные диагностические методики: опросник акцентуаций характера Леонгарда-Шмишека, тест К. Томаса для определения моделей поведения в конфликте, а также методика С. Л. Братченко для изучения направленности личности в общении.

Анализ результатов показал следующее.

Наиболее распространенными акцентуациями среди респондентов оказались гипертимный и педантичный типы, что указывает на преобладание у педагогов высокой активности, оптимизма и стремления к порядку и стабильности.

Наибольшее количество респондентов в конфликтных ситуациях склонны использовать стратегии уклонения и сотрудничества, что может свидетельствовать как о стремлении избежать открытых противостояний, так и о наличии установки на совместный поиск решений.

В плане коммуникативной направленности преобладающим оказался конформный тип, что говорит о склонности части педагогов к подчинению социальным нормам, избеганию противоречий, но также может быть проявлением недостаточной уверенности в себе и склонности к ригидности.

Статистический анализ позволил выявить значимые корреляции между типами акцентуаций и стилями поведения в конфликте. Так, гипертимность положительно коррелировала с ориентацией на сотрудничество и компромисс, тогда как тревожность и циклотимность – с избеганием и уклонением. Также установлена взаимосвязь между личностными акцентуациями и стилем общения: демонстративная акцентуация была связана с авторитарной и манипулятивной направленностью, а тревожная и эмотивная – с альтероцентризмом.

На основе проведенного анализа были разработаны рекомендации, направленные на снижение уровня конфликтности в образовательной организации. Они включают:

- формирование системы управления конфликтами;
- развитие психологической и коммуникативной компетентности руководства;
- регламентацию обязанностей и внедрение ролевых моделей взаимодействия;

поддержку внутриколлективного диалога;

- развитие корпоративной культуры, направленной на открытость и сотрудничество;

- мероприятия по повышению социального и эмоционального комфорта сотрудников.

Таким образом, результаты проведенного исследования подтвердили выдвинутую гипотезу: существует статистически значимая взаимосвязь между акцентуациями характера и стратегиями поведения в конфликтных ситуациях. Кроме того, коммуникативная направленность личности играет важную роль в выборе той или иной модели взаимодействия, что подчеркивает необходимость комплексного подхода в профилактике и разрешении конфликтов в профессиональной среде.

Полученные данные могут быть полезны:

- для психологов и педагогов, работающих в системе образования;

- для формирования программ повышения квалификации и психологической грамотности работников;

- для построения систем командного взаимодействия и управления персоналом в образовательных учреждениях.

Работа имеет не только теоретическое, но и прикладное значение, так как позволяет лучше понять психологические механизмы конфликта и способствует повышению эффективности внутриорганизационного взаимодействия.

## Список используемой литературы

1. Бакурова Т.П. Психология: учебно-методическое пособие. Министерство спорта Российской Федерации, Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. Омск: СибГУФК, 2021. 185 с.
2. Бохан Т.Г. Психология стресса: системный подход: учебное пособие. Томск: Издательский Дом Томского государственного университета, 2019. 140 с.
3. Бура Л.В. Психология развития и возрастная психология: методические материалы и фонд оценочных средств: учебно-методическое пособие. Москва: ИНФРА-М, 2022. 434 с.
4. Гилязова О.С. Конфликтология: практикум. М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. Екатеринбург: Изд-во Уральского ун-та, 2019. 116 с.
5. Гуревич П.С. Психология: учебник. 2-е изд. Москва: ИНФРА-М, 2025. 332 с.
6. Дубовицкая Т.Д. Конфликтология: курс лекций. Москва: ФЛИНТА, 2022. 104 с.
7. Ежова О.Н. Психология: практикум. Самара: Самарский юридический институт ФСИН России, 2021. 95 с.
8. Замедлина Е.А. Конфликтология: учебное пособие. 2-е изд. Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2022. 141 с.
9. Зарипова И.Р. Психология: учебно-методическое пособие. Казань: КНИТУ, 2019. 228 с.
10. Караяни А.Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология служебной деятельности», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Правоохранительная деятельность», «Обеспечение законности и правопорядка». Москва: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2023. 247 с.
11. Кравченко Ю.Е. Психология эмоций. Классические и

современные теории и исследования: учебное пособие. Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. 544 с.

12. Магомедова П.К. Конфликтология: учебное пособие. Москва: Директ-Медиа, 2019. 381 с.

13. Мадоян М.А. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения: учебное пособие. Москва: ИНФРА-М, 2023. 138 с.

14. Мандель Б.Р. Психология стресса: учебное пособие. 2-е изд., стер. Москва: ФЛИНТА, 2019. 252 с.

15. Надточий Ю.Б. Конфликтология: учебно-методическое пособие. 2-е изд., стер. Москва: ФЛИНТА, 2024. 96 с.

16. Одинцова М.А. Психология жизнестойкости: учебное пособие. 3-е изд., стер. Москва: ФЛИНТА, 2020. 292 с.

17. Ступницкий В.П. Психология: учебник. 5-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2023. 516 с.

18. Сапогова Е.Е. Психология развития и возрастная психология: учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: ИНФРА-М, 2025. 638 с.

19. Токарь О.В. Психология развития и возрастная психология в схемах, таблицах, комментариях: учебное пособие. 3-е изд., стер. Москва: ФЛИНТА, 2019, 64 с.

20. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учеб. пособие. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019. 183 с.

21. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации). Москва: ИНФРА-М, 2025. 350 с.

22. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации. 7-е изд., стер. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. 488 с.

23. Шиманская, В. Коммуникация: найди общий язык с кем угодно. Москва: Альпина Паблишер, 2020. 152 с.

24. Abbey A., Andrews F. Modeling the Psychological Determinants of Life Quality // Social Indicators Research. 1985. Vol. 16. P. 1-34.

25. Beske F. Health policy in a changing word / F. Beske // Health Word. 1994. Vol. 2, № 5. P. 38 - 40.
26. Enthoven A. and Van de Ven W. Going Dutch – Managed Competition health Insurance in the Netherlands // The New England Journal of medicine, 2007, December 13, 357: 24.
27. Shuessler K.F., Fisher G.A. Quality-of-life research and sociology // Annual Review of Sociology. 1985. Vol. 11. P. 131.
28. Van de Ven W. and F. Schut. Universal mandatory Health Insurance: A Model For the United States // Health Affairs, 2008, v. 27, № 3, p. 770–781.
29. Wingo L. The Quality of Life: Toward a micro-economic definition // Urban Studies. 1973. Vol. 10. P. 3-8.
30. Witter S. An Introduction to Health Economics for Eastern Europe and the Former Soviet Union / S. Witter, T. Ensor. Clichester, N.Y., etc.: John Wiley&Sons. 1997. - P.113-121.
31. World Health Organization. Quality of life group. What is it Quality of life? // Wid. Hth. Forum. 1996. V. 1. P. 29.

## Приложение А

### Результаты эмпирического исследования

Таблица А.1 – Результаты исследования акцентуации на основе опросника Леонгарда-Шмишека

Респонденты	Дем	Застр	Пед	Возб	Гип	Дис	Гр	Экз	Эм	Цикл
1	5	6	6	6	21	7	10	11	11	10
2	11	11	6	8	2	4	5	5	20	12
3	10	10	20	8	2	5	5	6	6	9
4	4	4	4	5	6	11	2	21	12	8
5	6	5	9	10	11	6	7	8	9	10
6	5	6	7	8	19	6	6	6	7	11
7	10	5	8	9	8	8	8	9	10	11
8	11	8	5	9	22	11	11	12	10	9
9	3	6	6	8	19	8	9	10	9	8
10	9	9	11	10	18	8	8	10	4	4
11	5	6	4	5	6	8	9	8	10	5
12	6	7	7	8	20	10	11	2	4	5
13	8	8	4	6	19	9	9	8	4	5
14	5	5	19	11	5	10	1	8	8	9
15	6	6	19	5	10	10	3	4	4	6
16	7	10	19	4	9	9	4	4	5	4
17	11	9	9	10	20	9	10	4	10	10
18	8	9	4	4	5	10	5	4	5	6
19	8	9	4	5	5	5	7	10	7	7
20	8	10	10	9	9	10	8	11	19	10
21										
22	6	7	7	7	19	8	9	8	8	7
23	10	10	11	10	10	8	8	7	8	8
24	9	9	18	10	8	5	5	4	8	4
25	5	5	18	9	8	4	5	7	8	7
26	6	12	7	8	8	12	18	6	14	11
27	6	6	8	9	21	7	11	5	5	3
28	5	5	21	9	10	8	5	10	5	4
29	9	6	19	9	4	9	5	11	5	4
30	8	9	7	8	9	9	8	9	9	9

Продолжение Приложения А

Таблица А.2 – Результаты исследования стиля поведения в конфликте по методике К. Томаса

Респонденты	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уклонение
1	-	+	-	-	-
2	-	-	-	+	-
3	+	-	-	-	-
4	-	-	-	+	-
5	-	-	-	-	+
6	-	-	-	-	+
7	-	-	-	-	+
8	-	+	-	-	-
9	-	+	-	-	-
10	-	+	-	-	-
11	-	-	-	-	+
12	-	-	-	-	+
13	-	-	-	-	+
14	-	-	+	-	-
15	-	+	-	-	-
16	-	-	+	-	-
17	-	-	+	-	-
18	-	-	-	-	+
19	-	-	-	-	+
20	-	-	-	+	-
21	-	-	+	-	-
22	-	+	-	-	-
23	-	-	-	-	+
24	-	-	-	+	-
25	-	-	-	-	+
26	-	-	-	-	+
27	-	-	+	-	-
28	+	-	-	-	-
29	-	-	-	-	+
30	-	-	-	+	-

Продолжение Приложения А

Таблица А.3 – Результаты исследования направленности личности в общении по методике С.Л. Братченко

Респонденты	АВ	Диалог	АЛ	Ман	Кон
1	-	+	-	-	-
2	-	-	-	+	-
3	+	-	-	-	-
4	-	-	-	+	-
5	-	-	-	-	+
6	-	-	-	-	+
7	-	-	-	-	+
8	-	+	-	-	-
9	-	+	-	-	-
10	-	+	-	-	-
11	-	-	-	-	+
12	-	-	-	-	+
13	-	-	-	-	+
14	-	-	+	-	-
15	-	+	-	-	-
16	-	-	+	-	-
17	-	-	+	-	-
18	-	-	-	-	+
19	-	-	-	-	+
20	-	-	-	+	-
21	-	-	+	-	-
22	-	+	-	-	-
23	-	-	-	-	+
24	-	-	-	+	-
25	-	-	-	-	+
26	-	-	-	-	+
27	-	-	+	-	-
28	+	-	-	-	-
29	-	-	-	-	+
30	-	-	-	+	-