Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

кафедра клінічної та практичної психології

(повна назва кафедри)

**Дипломна робота**

магістра

на тему: **«ВПЛИВ ТЕМПЕРАМЕНТУ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ»**

 «The influence of temperament on the choice of behavioral strategies in conflict»

 Виконала: студентка **заочної**  форми навчання

 спеціальність \_**053**\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_**Психологія**\_\_

 **Салабаш Тетяна Миколаївна**

 Керівник к. психол. н., доцент **Юнг Н.В.**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Рецензент Завідувач кафедри сімейної та спеціальної

 педагогіки і психології ДЗ

 «Південноукраїнський національний

 педагогічний університет імені К.Д. Ушинського»

 к. психол. наук, доцент Бабчук О. Г.

|  |  |
| --- | --- |
| Рекомендовано до захисту:Протокол засідання кафедри№ \_\_\_ від \_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 р. Завідувач кафедри Псядло Е. М.(підпис) | Захищено на засіданні ЕКпротокол № \_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 р.Оцінка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_(за національною шкалою, шкалою ЕСТS, бали)Голова ЕК Кіреєва З. О. (підпис) |
|  |  |

**Одеса – 2021**

**ЗМІСТ**

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ТЕМПЕРАМЕНТУ  |  |
| 1.1. Огляд вчень про темперамент | 8 |
| 1.2. Темперамент і вища нервова діяльність | 20 |
| 1.3 Поняття спілкування в психології | 28 |
| 1.4. Класифікація конфліктів і шляху їх рішення | 30 |
| Висновки до 1 розділу: | 42 |
| 2.1. Процедура та контингент дослідження. | 43 |
| Методичний інструментарій дослідження | 44 |
| Висновки до другого розділу: | 47 |
| РОЗДІЛ 3. ЕМПЕРІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТЕМПЕРАМЕНТУ НА ПОВЕДІНКУ ОСОБИСТОСТІ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ |  |
| 3.1. Опитування респонденті щодо причин конфліктів та форм реагування | 49 |
| 3.2 Аналіз результатів тестування та обговорення результатів.  | 52 |
| 3.3. Кореляційний аналіз зв’язків характеристик темпераменту і стилів поведінки в конфлікті | 59 |
| 3.4 Рекомендації по запобіганню конфліктів | 61 |
| Висновки до 3 розділу: | 69 |
| ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ | 71 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 74 |
| ДОДАТКИ | 79 |

# ВСТУП

Збільшення уваги до проблем конфліктів обумовлене потребами сучасного суспільства. Всім відомо, що у сучасному світі йде активна перебудова всіх сфер життя суспільства і тому проблематика конфліктів, особливо соціальних конфліктів, представляє великий інтерес.

Конфлікти неминучі в будь-якій соціальній структурі, оскільки вони є необхідною умовою суспільного розвитку. На жаль, деякі особистості прагнуть добитися поставленої мети будь-якими засобами, ігноруючи потреби інших, що породжує суперництво і напруженість між людьми. Тому інтерес до проблем можливостей і особливостей людської особистості не слабшає. Практично всі суспільні науки звертаються до цього предмету дослідження. Проблема особистості стоїть в центрі і філософського, і соціологічного, і психологічного знання.

У зв'язку з цим виникають питання, які причини конфліктів, що впливає на них, і які особливості поведінки людини в тій чи іншій конфліктній ситуації?

У психології особливим чином виділяється задача, яка полягає в дослідженні різних властивостей особистості, які формуються і виявляються в діяльності людини і мають вплив на ефективність цієї діяльності. Однією з цих властивостей є темперамент – центральне утворення психодинамічної організації людини, переважно природженого характеру. Тому властивості темпераменту найбільш стійкі і постійні в порівнянні з іншими психічними особливостями людини.

Сьогодні існує декілька різних типологій темпераменту, хоча, як правило, всі вони підпорядковані якійсь загальній меті, сприяючій розумінню індивідуальності людини і визначенню її можливостей і схильностей.

Так, динамічні риси особистості людини виступають не тільки в зовнішній манері поведінки, не тільки в рухах – вони виявляються і в розумовій сфері, у сфері потреб, в загальній працездатності.

Природно, особливості темпераменту позначаються в учбових заняттях і в трудовій діяльності. Але головним є те, що відмінності по темпераментах – це відмінності не по рівню можливості психіки, а по своєрідності її проявів. Зрозуміло, динамічні прояви людини можуть залежати від вимог ситуації, від вихованих установок і звичок і тому подібне Але психічні відмінності, виступають і за інших рівних умов: у одних і тих же обставинах, при відносній рівності мотивів поведінки.

Людина завжди знаходиться в соціумі, її всюди оточують інші люди – знайомі і незнайомі: у сім'ї, в учбовому закладі, на роботі, в магазині і так далі У всіх цих випадках людина взаємодіє з групою і членами цієї групи, кожен з яких має свої індивідуальні особливості: темперамент, комунікативні особливості, схильність до агресивної поведінки, а також свої власні ідеї, думки, погляди.

При спілкуванні відбувається зіткнення цих поглядів, думок. Виникають спори і конфлікти. Через свої особливості, кожна людина поводиться певним чином. Як при спілкуванні у когось поведінка стійка і агресивна, хтось прямолінійний або гнучкий, так і в конфліктній ситуації, у кожної людини існує так званий репертуар поведінки в конфліктній ситуації.

Постає питання, як індивідуальні особливості, зокрема темперамент, впливають на поведінку людини в тій або іншій конфліктній ситуації.

Актуальність даного дослідження полягає в тому, що проблема впливу темпераменту на вибір стилів поведінки в конфліктній ситуації до кінця не вивчена. Спостерігаючи за поведінкою іншої людини, знаючи його темперамент, можна припустити, як він поводитиметься в конфліктній ситуації. Також це актуально в організації трудової діяльності індивіда, педагогічному процесі, в сімейному житті, в будь-якій ситуації, де відбувається взаємодія особистості і групи.

*Мета дослідження*: виявити вплив темпераменту на поведінку людини в конфліктній ситуації.

Для досягнення поставленої мети необхідно було вирішити наступні *завдання*:

1. проаналізувати літературні джерела з даної проблеми;

2. підібрати методики для дослідження;

3. виявити тип темпераменту, стилі поведінки в конфлікті;

4. встановити вплив темпераменту на вибір стратегій поведінки в конфлікті.

*Об'єктом* дослідження є поведінка особистості в конфліктній ситуації, його характеристики і особливості.

*Предметом* – взаємозв'язок темпераменту і основних стратегій поведінки в конфлікті.

Оскільки темперамент є центральним утворенням психодинамічної організації людини, яка формується і виявляється в діяльності, в спілкуванні і робить на них вплив, ми припустили, що з ним взаємозв'язані деякі особливості особистості, що у свою чергу робить вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті.

В ході дослідження використовувалися такі психологічні *методики*:

1. Тест-опитувальник Г. Айзенка для діагностики властивостей типу темпераменту.

2. Методика самооцінки переважаючого типу темпераменту А. Білова.

3. Методика визначення стилів поведінки в конфліктній ситуації К. Томаса.

*Вибірка*, на якій проводилися дослідження, була група співробітників однієї з фірм міста Одеси; кількість чоловік – 56, з них: 26 – чоловіків і 30 – жінок.

*Практична значущість* даної роботи полягає в тому, що її результати можуть бути застосовані в організаціях, в соціально-педагогічному процесі, в сімейному житті, в будь-якій ситуації, де відбувається взаємодія особистості і групи. Спостерігаючи за поведінкою іншої людини в повсякденному, діловому і побутовому спілкуванні, усюди, де людина стикається з конфліктними ситуаціями, знаючи його темперамент, можна припустити, як він поводитиметься в конфліктній ситуації і вибиратиме відповідні стратегії поведінки.

*Cтpyктypa pоботи.* Pоботa виклaдeнa нa 73 cтоpiнці оcновного тeкcтy i cклaдaєтьcя з вcтyпy, тpьоx pоздiлiв, зaгaльниx виcновкiв, cпиcкy викоpиcтaниx джepeл iз 67 нaймeнyвaнь, 8 тaблиць, 8 pиcyнків, 2 Додатки.

**РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ТЕМПЕРАМЕНТУ**

**1.1. Огляд вчень про темперамент**

Всі люди відрізняються особливостями своєї поведінки: одні рухомі, енергійні, емоційні, інші повільні, спокійні, незворушні, хтось замкнутий, скритний, засмучуваний. У швидкості виникнення, глибині і силі відчуттів, в швидкості рухів, загальній рухливості людини знаходить вираз його темперамент – властивість особистості, що додає своєрідне забарвлення всієї діяльності і поведінці людей.

Темперамент – це індивідуальні особливості людини, які визначають динаміку його психічної діяльності і поведінки.

Темперамент – це ті природжені особливості людини, які обумовлюють динамічні характеристики інтенсивності і швидкості реагування, ступеню емоційної збудливості і врівноваженості, особливості пристосування до навколишнього середовища.

Б.М. Теплов дає наступне визначення темпераменту: «Темпераментом називається характерна для даної людини сукупність психічних особливостей, пов'язаних з емоційною збудливістю, тобто швидкістю виникнення відчуттів, з одного боку, і силою – з іншою». Таким чином, темперамент має два компоненти – активність і емоційність. Активність поведінки характеризує ступінь енергійності, стрімкості, швидкості або, навпаки, повільності і інертності. У свою чергу, емоційність характеризує протікання емоційних процесів, визначаючи знак (позитивний або негативний) і модальність (радість, горе, страх, гнів і ін.). С.Л. Рубінштейн підкреслював, що для темпераменту особливо істотні вразливість людини і його імпульсна; вразливість характеризується силою і стійкістю тієї дії, яку враження надає на людину, а імпульсна – силою потреби і швидкістю переходу від потреби до дії [38 ].

Перш ніж перейти до розгляду різних видів темпераменту, відразу підкреслимо, що немає кращих або гірших темпераментів - кожен з них має свої позитивні сторони, тому головні зусилля повинні бути направлені не на переробку темпераменту (що неможливе унаслідок природженості темпераменту), а на розумне використання його достоїнств і нівеляцію його негативних граней.

Творцем вчення про темперамент вважається старогрецький лікар Гіппократ (пр. 460-377 рр. до н.е.). Він стверджував, що люди розрізняються співвідношенням чотирьох основних «соків організму» - крові, флегми, жовтої жовчі і чорної жовчі. Співвідношення цих «соків організму» по-грецьки позначалося словом «красис», яке пізніше замінили латинським словом temperamentum, – «відповідність», «правильна міра». Спираючись на вчення Гіппократа, інший знаменитий лікар античності Клавдій Гален (пр. 130-ок. 200 рр.) розробив типологію темпераментів, яку він виклав у відомому трактаті «De temperamentum». Згідно його вченню, тип темпераменту залежить від переважання в організмі одного з соків. Їм було виділено 13 типів темпераменту, але потім вони були зведені до чотирьох. Ці чотири назви типів темпераменту всім добре відомі: сангвінік (від латів. sanguis - кров), флегматик (від греч. phlegma – слиз, мокрота), холерик (від греч. chole - жовч) і меланхолік (від греч. melas chole – чорна жовч). Ця концепція має величезний вплив на вчених впродовж вже багатьох сторічь, підтвердженням чого є той факт, що до теперішнього часу запропоновані Галеном назви типів темпераменту є найпоширенішими [22 ].

Еммануїл Кант (22.06.1724-12.021804), говорив, що з фізіологічної точки зору, коли мова йде про темпераменті, мають на увазі фізичну конституцію (слабка або сильна статура) і комплекцію (рідке, за допомогою життєвої сили закономірно рухоме в тілі, до чого відносять також тепло або холод при обробці цих соків) [22 ].

Але з погляду психологічної, тобто як темперамент душі (здібності до відчуттів і бажання), ці вирази, що стосуються властивостей крові, визначені тільки аналогічно ігри відчуттів і бажання з тілесними рушійними причинами (з яких кров найголовніша).

Головний поділ у вченні про темпераменти такий: темпераменти відчуттів і темпераменти дії діляться на два види, що в сукупності дає чотири темпераменти.

До темпераментів відчуттів Кант зарахував:

А) сангвінічний

В) його протилежність - меланхолійний.

Перший має особливість, що на відчуття виявляється швидка і сильна дія, але відчуття проникає не глибоко (не буває тривалим); у другому ж темпераменті відчуття буває менш яскравим, зате пускає глибоке коріння. У цьому слід убачати відмінність темпераментів відчуттів, а в не прихильності до веселості або смутку.

У подальші століття дослідники, спостерігаючи значну різноманітність поведінки, співпадаючу з відмінностями в статурі і фізіологічних функціях, намагалися упорядкувати і якимсь чином згрупувати ці відмінності. В результаті виникли численні концепції і типології темпераментів. У основу цих концепцій були покладені найрізноманітніші риси особистості.

У ряді концепцій властивості темпераменту розумілися як спадкові або природжені і зв'язувалися з індивідуальними відмінностями в особливостях статури. Такі типології отримали назву конституційних типологій. Серед них найбільшого поширення набула типологія, запропонована Е. Кречмером, який в 1921 р. опублікував свою знамениту роботу «Будова тіла і характер». Головна його ідея полягає в тому, що люди з певним типом статури мають певні психічні особливості. Е. Кречмер провів безліч вимірювань частин тіла, що дозволило йому виділити чотири конституційні типи: Лептосоматик, пікнік, атлетик, диспластик [27].

Лептосоматик характеризується крихкою статурою, високим зростанням, плоскою грудною кліткою, вузькими плечима, довгими худими нижніми кінцівками.

Пікнік – людина з вираженою жировою тканиною, надмірно огрядний, характеризується малим і середнім зростанням, тулубом, що розплився, з великим животом і круглою головою на короткій шиї.

Атлетик – людина з розвиненою мускулатурою, міцною статурою, характерні високе або середнє зростання, широкі плечі, вузькі стегна.

Діспластик – людина з безформною, неправильною будовою. Індивіди цього типу характеризуються різними деформаціями статури (наприклад, надмірне зростання, непропорційна статура).

З названими типами будови тіла Кречмер співвідносить три виділених їм типу темпераменту, які він називає: шизотимік, іксотимік і циклотимік. Шизотимік має астенічну статуру, він замкнутий, схильний до коливань настрою, упертий, не схильний до зміни установок і поглядів, насилу пристосовується до оточення. На відміну від нього иксотимик володіє атлетичною статурою. Це спокійна, нечутлива людина із стриманими жестами і мімікою, з невисокою гнучкістю мислення, часто дріб'язковий. Пікнічна статура має циклотимик, його емоції коливаються між радістю і печаллю, він легко контактує з людьми і реалістичний в поглядах.

Теорія Кречмера набула найбільшого поширення в Європі. У США в 40-х рр. XX ст. велику популярність придбала концепція темпераменту У. Шелдона. У основі його концепції лежить припущення про те, що тіло і темперамент – це два взаємозв'язаних між собою параметра людини. На думку автора, структура тіла визначає темперамент, який є його функцією. Шелдон виходив з гіпотези про існування основних типів статури, описуючи які він запозичував терміни ембріології.

Їм були виділені три типи:

1) ендоморфний (з ендодерми утворюються переважно внутрішні органи);

2) мезоморфний (з мезодерми утворюється м'язова тканина);

3) ектоморфний (з ектодерми розвивається шкіра і нервова тканина).

Людям з ендоморфний типом властива слабка статура з надміром жирової тканини, для мезоморфного типу характерні струнке і міцне тіло, велика фізична сила, а для ектоморфного – крихка статура, плоска грудна клітка і довгі тонкі кінцівки із слабкою мускулатурою. По Шелдону, цим типам статур відповідають певні типи темпераментів, названі їм залежно від функцій певних органів тіла: вісцеротонія (від латів. viscera - нутрощі), соматотонія (від греч. soma - тіло) і церебротонія (від латів. cerebrum - мозок). Облич з переважанням певного типу статури Шелдон називає відповідно вісцеротоніками, соматотоніками і церебротоніками і вважає, що кожна людина володіє всіма названими групами властивостей. Проте відмінності між людьми визначаються переважанням тих або інших властивостей (табл. 1.1.).

***Таблиця 1.1.***

**Відмінності в типах темпераменту (по У. Шелдону)** [35 ]**.**

|  |
| --- |
| **Типи темпераменту** |
| **Вісцеротонія** | **Соматотонія** | **Церебротонія** |
| Розслаблення в поставі і рухахЛюбов до комфортуПовільна реакціяПристрасть до їжіСоціалізація харчової потребиНасолода від процесу травленняЛюбов до компаній, дружніх виявленьСоціофілія (любов до суспільного життя)Привітність зі всімаЖадання любові і схвалення тих, що оточуютьОрієнтація на іншихЕмоційна рівністьТерпимістьБезтурботна задоволеністьХороший сонВідсутність вибухових емоцій і вчинківМ'якість, легкість в обігу і зовнішньому виразі відчуттівТовариськість і розслаблення під впливом алкоголюПотреба в людях в скрутну хвилинуОрієнтація на дітей сім'ю | Упевненість в поставі і рухахСхильність до фізичної діяльностіЕнергійністьПотреба в рухах і задоволення від нихПотреба в домінуванніСхильність до ризику в грі випадкуРішучі манериХоробрістьСильна агресивністьПсихологічна нечутливістьКлаустрофобія (боязнь замкнутого простору)Відсутність співчуттяГолос, що насилу приглушаєтьсяСпартанська витривалість болюГаласлива поведінкаЗовнішній вигляд відповідає більш літньому вікуОб'єктивне і широке мислення, направлене зовніСамовпевненість, агресивність під впливом алкоголюПотреба в діях у важку хвилинуОрієнтація на заняття юнацького віку | Загальмованість в рухах, скутість в поставіНадмірна фізіологічна активністьПідвищена швидкість реакційСхильність до самотиСхильність до міркувань, виняткова увагаСкритність відчуття, емоційна загальмованістьСамоконтроль мімікиСоціофобія (страх перед суспільними контактами)Загальмованість в спілкуванніУникнення стандартних дійАгорафобія (боязнь відкритого простору)Непередбачуваність установок (поведінки)Тихий голос, уникнення шумуНадмірна чутливість до болюПоганий сон, хронічна втомаЮнацька жвавість і суб'єктивне мисленняКонцентроване приховане і суб'єктивне мисленняСтійкість до дії алкоголю і інших депресантівПотреба в самоті у важку хвилинуОрієнтація на літній вік |

У сучасній психологічній науці більшість конституційних концепцій піддаються гострій критиці із-за недооцінки в них ролі середовища і соціальних умов у формуванні психічних властивостей людини.

Серйознішої уваги заслуговують концепції, засновані на розгляді особливостей функціонування нервової системи, що виконує домінуючу роль, що управляє, в організмі. Теорія зв'язку деяких загальних властивостей нервових процесів з типами темпераменту була запропонована І.П. Павловим і отримала подальший розвиток і експериментальне підтвердження в роботах його послідовників. Проведені дослідження Павловим заслужено розцінюються як найбільш значущі для розуміння фізіологічних основ темпераменту [17 ].

Завдяки дослідженням Павлова у вітчизняній психології склалися уявлення про темперамент як властивість особистості, значною мірою обумовлену природженими характеристиками людини. Наприклад, Б.Г. Ананьєв вважав, що основні властивості людини як представника вигляду Homo sapiens виявляються не тільки в завдатках, але і в темпераменті [21 ].

Найбільший внесок в розвиток теорії темпераменту у вітчизняній психології вніс Б.М. Теплов. Його роботи, присвячені вивченню властивостей темпераменту, визначили не тільки сучасний погляд на проблему темпераменту, але і з'явилися основою для розробки подальших експериментальних досліджень темпераменту. Теплов Б.М. відносив до властивостей темпераменту стійкі психічні властивості, що характеризують динаміку психічної діяльності. Індивідуальні особливості темпераменту він пояснював різним рівнем розвитку тих або інших властивостей темпераменту. До найбільш значущих властивостей темпераменту були віднесені наступні:

*Емоційна збудливість*. Під цією властивістю розумілася здатність реагувати на дуже слабкі зовнішні і внутрішні дії.

*Збудливість уваги* – це властивість темпераменту обумовлює пристосувальні функції психіки індивіда. Воно полягає в здатності помічати гранично малі зміни інтенсивності подразника, який діє.

*Сила емоцій*. Головну функцію даної властивості Б.М. Теплов бачив в «енергізації діяльності» залежно від задоволення або незадоволення мотивів. (Сучасні психологи цю властивість називають інтенсивністю і модальністю емоційних проявів.)

*Тривожність*. Під тривожністю Б.М. Теплов розумів емоційну збудливість в загрозливій ситуації. Причому він принципово розділяв тривожність і емоційну збудливість в звичайних умовах. Однією з підстав для такої думки є те, що емоційна збудливість не залежить від сили подразника, а тривожність, навпаки, знаходиться з нею в прямій залежності.

*Реактивність мимовільних рухів*. Функція даної властивості полягає в збільшенні інтенсивності пристосованих реакцій до ситуацій і подразників, що безпосередньо діють в даний момент.

*Активність вольової цілеспрямованості діяльності*. Дана властивість, на думку Теплова, виявляється в підвищенні активності пристосування шляхом перетворення ситуації відповідно до поставленої мети.

*Пластичність – ригідність*. Функція цієї властивості полягає в пристосуванні до вимог, що змінюються, діяльності.

*Резистентність****.*** Дана властивість полягає в здатності чинити опір всім внутрішнім і зовнішнім умовам, що ослабляють або гальмуючим почату діяльність.

*Суб'єктивізація.* Функцію даної властивості Б.М. Теплов бачив в посиленні ступеню опосередкування діяльності суб'єктивними образами і поняттями.

З приведених вище характеристик властивостей темпераменту, запропонованих Тепловим, нам слід зробити два основні висновки. По-перше, властивості темпераменту виявляються в динаміці психічних процесів і ступеня активності індивіда. По-друге, темперамент найтіснішим чином пов'язаний з діяльністю. Ці положення були розвинені в подальших дослідженнях вітчизняних учених [38].

Відомий психофізіолог В.М. Русалов на основі концепції властивостей нервової системи запропонував в кінці 1980-х рр. своє трактування властивостей темпераменту. Ця концепція заслуговує уваги, оскільки в ній враховувалися досягнення сучасної фізіології. В.М. Русалов, виходячи з теорії функціональної системи П.К. Анохіна, що включає чотири блоки – зберігання, циркуляція і переробка інформації (блок аферентного синтезу), програмування (ухвалення рішень), виконання і зворотного зв'язку виділив чотири пов'язані з ними властивості темпераменту, що відповідають за широту або вузькість аферентного синтезу (ступінь напруженості взаємодії організму з середовищем), легкість перемикання з однієї програми поведінки на іншу, швидкість виконання поточної програми поведінки і чутливість неспівпаданню реального результату дії з його акцептором.

Відповідно до цього традиційна психофізіологічна оцінка темпераменту змінилася і замість двох параметрів – активності і чутливості – були виділені вже чотири компоненти: ергічність (витривалість), пластичність, швидкість і емоційність (чутливість). Всі ці компоненти темпераменту, на думку В.М. Русалова, біологічно і генетично обумовлені. Так, темперамент залежить від властивостей нервової системи, а вони, у свою чергу, повинні розумітися як основні характеристики функціональних систем, що забезпечують інтеграційну, аналітичну і синтетичну діяльність мозку, всієї нервової системи в цілому.

З погляду даної концепції темперамент – це психобіологічна категорія в тому сенсі слова, що його властивості не є повністю ні природженими, ні залежними від середовища. Вони, по виразу автора даній концепції, є «системним узагальненням» генетично заданих індивідуальних біологічних властивостей людини, які, «включаючись в самі різні види діяльності, поступово трансформуються і утворюють незалежно від змісту самої діяльності узагальнену, якісно нову індивідуально стійку систему інваріантних властивостей».

Відповідно до цих двох основних видів людської діяльності – наочної діяльності і спілкування – кожна з виділених властивостей темпераменту повинна розглядатися окремо, оскільки передбачається, що в цих видах діяльності вони виявляються по-різному. Так, на думку В.М. Русалова, психологічною характеристикою темпераменту є не самі по собі властивості нервової системи або їх поєднання, а типові особливості протікання психічних процесів і поведінки, які дані властивості породжують. Наприклад, активність, як властивість темпераменту, в пізнавальних психічних процесах виявляється в тому, наскільки людина в змозі зосередитися на певному об'єкті або його аспекті. У свою чергу, темп виявляється в тому, наскільки швидко протікають відповідні психічні процеси.

Збудливість, гальмування і перемикання характеризують швидкість виникнення і припинення того або іншого пізнавального процесу або його перемикання з одного об'єкту на іншій. Наприклад, деякі люди поволі включаються в інтелектуальну діяльність або перемикаються з однієї теми на іншу. Інші швидко запам'ятовують або згадують інформацію. Тут також слід мати на увазі, що вказані особливості не визначають здібності людей [30 ].

Б.И. Цуканов використовуючи «τ -тип», розглянув питання, пов'язані з проблемою загальної типології темпераменту.

Систематичний аналіз результатів досліджень по вивченню сприйняття часу і порівняння їх з даними інших дослідників дозволив виявити той факт, що у кожного окремого індивіда є своя власна одиниця часу. Вона отримала назву «Дійсне сьогодення» (τ). Психологічний сенс цієї одиниці полягає в тому, що вона є своєрідним індивідуальним кроком**,** що вимірює хід часу, що переживається, суб'єктом, і визначає величину помилки сприйняття тривалості. Надалі, для зручності, кожного індивіда, що володіє власною одиницею ф, називатимемо «τ-типом».

На декілька незалежних великих вибірках, що містять ознаки генеральної сукупності, було встановлено, що індивідуальні значення «Дійсного сьогодення» знаходяться в стійких межах від 0,7 с до 1,1 с [39-46].

Обчислюючи індивідуальні значення суб'єктів, що входять в генеральну сукупність, з точністю до 0,01 с і розташовуючи їх у віковому порядку від одного краю (τ=0,7 с) до іншого (τ=1,1 с), Б. І. Цуканов отримав суцільний спектр «τ-типов», який ділиться на три нерівноцінні групи:

 1) «поспішаючі» суб'єкти (0,7<τ<l,0 с)

2) «точні» суб'єкти (τ=1,0 с)

3) «повільні» суб'єкти (τ>1,0с).

Якщо врахувати, що І.П. Павлов в умовному рефлексі на якийсь час убачав динаміку збудження і гальмування нервових процесів, то Б.І.Цуканов припустив, що в акті сприйняття часу людиною ховаються динамічні властивості його психіки, звані темпераментом.

На двох незалежних вибірках вдалося довести, що число типологічних груп, рівне чотирьом, реально існує в самій природі людської популяції, яке, ймовірно, з покоління в покоління повторює себе в стійких типологічних межах. «Дійсне сьогодення» є своєрідним кроком, яким вимірюється час, що переживається індивідом. На основі цього кроку у кожного «τ-типа» існує індивідуальне відношення до реального часу. Особливий інтерес для розгляду представляють ті випробовувані, які по своїх індивідуальних значеннях потрапляють в крайні або критичні крапки. Нижче приводяться короткі характеристики, складені за даними експериментів, спостережень за поведінкою випробовуваних і відповідей на спеціальні питання, відносини, що стосуються їх, до часу.

*Крайній тип* (τ =0,7 з). Виходячи з величини «дійсного сьогодення» час, що суб'єктивно переживається, у даного типу сильно випереджає перебіг реального часу. Тому він завжди спрямований вперед, в майбутнє (минуле його не цікавить) і у нього завжди гострий дефіцит часу. Час, що суб'єктивно переживається, сильно спресований, здається таким, що летить, і за ним потрібно встигнути. У цього типу висока екстраверсія і стабільність, а збудження в два рази переважає над гальмуванням. Це і є, по І.П. Павлову, крайній нестримний тип або чистий холерик, якого неможливо зупинити в потоці об'єктивного часу. А якщо на шляху руху вперед виникає перешкода, то воно викликає агресію і лють.

*Проміжний тип* (τ =0,68 з). Час, що суб'єктивно переживається, не так сильно випереджає перебіг об'єктивного часу, як у попереднього типу. Постійне прагнення вперед (у майбутнє) поєднується з тривогою запізнитися, не встигнути. Цей тип поспішає жити і тому відчуває постійний дефіцит часу. У поведінці відрізняється веселістю, життєрадісністю, дуже рухомий. У нього висока екстраверсія і нейротизм, високий рівень збудження і гальмування, які врівноважують один одного. По І.П. Павлову, це живий тип, або чистий сангвінік.

*Проміжний тип* (τ = 1,0 з). Відмітною особливістю цього типу є те, що його «дійсне сьогодення» рівне 1 с. Це унікальний збіг говорить про те, що суб'єктивна одиниця часу, що переживається, у даного типу синхронізована з об'єктивною одиницею. Тому для нього немає ні випередження, ні відставання часу, він неначе прив'язаний до об'єктивного часу, знерухомлений і загальмований в нім. Образно кажучи, цей тип «стоїть» в часі, і якщо його не піддавати яким-небудь зовнішнім змінам, то рух часу для нього не існує. Знерухомленості в часі відповідає зовнішня знерухомленість, замкнутість і постійна тривога, що «щось повинне відбутися». У нього виражена інтроверсія і високий нейротизм, а гальмування в два рази вище, ніж збудження. Він прив'язаний до минулому. Це гальмівний тип, по І.П. Павлову, або чистий меланхолік.

*Крайній тип* (τ =1,1 з). На відміну від попередніх типів, судячи по величині «дійсного сьогодення», суб'єктивний час у цього типу відстає від об'єктивного. Тому час, що суб'єктивно переживається, рухається поволі і рівномірно. У житті його завжди хапає, навіть є надлишок часу. Цей тип в будь-яких ситуаціях залишається зовні незворушним, продуктивно працює в звичній обстановці. У нього виражена інтроверсія і стабільність, високий рівень збудження і гальмування, які врівноважують один одного, але дуже низька рухливість. Він орієнтований в минуле, а до змін, що приходять з майбутнього, звикає поволі і насилу. По І.П. Павлову, це спокійний тип, або чистий флегматик. Необхідно підкреслити дивовижну точність павловського мови в позначенні чотирьох класичних типів.

Кожна назва чітко відображає особливості їх поведінки в часі і знаходить кількісне визначення через індивідуальні значення «Дійсного сьогодення».

Ще один «τ -тип» попадає в критичну точку (τ =0,9 с). Суб'єктивна одиниця випереджає об'єктивну одиницю на 0,1 с, тому час, що суб'єктивно переживається, тече не дуже швидко і в житті його майже хапає. По показнику Р. Айзенка, цей тип знаходиться на умовному нулі, у нього середній рівень збудження і гальмування, які врівноважують один одного. У цього типу немає орієнтації в майбутнє, як у чистих холериків і сангвініків, або в минуле, як у чистих меланхоліків і флегматиків. Він живе справжнім, а відмітною особливістю його поведінки є обережність без боязні. Цей тип названий «рівноважним» [42 ].

**1.2. Темперамент і вища нервова діяльність**

І. П. Павлов і його співробітники вивчаючи умовно-рефлекторні реакції собак, часто звертали увагу на індивідуальні відмінності в їх поведінці. Ці відмінності виявлялися, перш за все, в таких аспектах поведінки, як швидкість і точність утворення умовних реакцій — позитивних і гальмівних, — їх інтенсивність, здібність до адекватного реагування на зміни подразників, загальна поведінка в експериментальній ситуації і тому подібне І.П. Павлов висунув гіпотезу про те, що в їх основі «лежать деякі фундаментальні властивості нервових процесів — збудження і гальмування». До цих, властивостям відносяться: сила збудження і гальмування, їх врівноваженість і рухливість.

Вказані властивості нервових процесів утворюють певні системи, комбінації; таким чином, виходить так званий тип нервової системи, або тип вищої нервової діяльності. Ця схема ілюструє Павлівське ділення на чотири типи нервової системи.

Виділені І. П. Павловим типи нервової системи не тільки по своєму числу, але і по основних характеристиках відповідають чотирьом класичним типам темпераменту. Порівнюючи свої типи нервової системи з типологією Гіппократа — Галена, великий російський фізіолог описує їх таким чином [27]:

Типи вищої нервової діяльності

 4

 Сильний Слабкий

 3

 Урівноважений Неврівноважений

 1 2

 Рухомий Інертний

**Рис. 1.1 Типи вищої нервової діяльності по І. П. Павлову**

1. Сильний, урівноважений, рухомий тип — сангвінік. Його нервова система відрізняється великою силою нервових процесів, їх рівновагою незначною рухливістю. Тому сангвінік — людина швидкий, такий, що легко пристосовується мінливим умовам життя. Його характеризує висока опірність труднощам життя.

2. Сильний, урівноважений, інертний тип-— флегматик. Його нервова система також характеризується значною силою і рівновагою нервових процесів разом з малою рухливістю. Будучи з погляду рухливості протилежністю сангвініка, флегматик реагує спокійно і поволі, не схильний до зміни свого оточення; подібно до сангвініка, добре чинить опір сильним і тривалим подразникам.

3. Сильний, неврівноважений тип з переважанням збудження — холерик. Його нервова система характеризується, крім великої сили, переважанням збудження над гальмуванням. Відрізняється великою життєвою енергією, але йому не вистачає самовладання; він запальний і нестриманий.

4. Слабкий тип — меланхолік. Люди, що відносяться до цього типу, характеризуються слабкістю, як процесу збудження, так і гальмування, погано чинять опір дії сильних позитивних і гальмівних стимулів. Тому меланхоліки часто пасивні, загальмовані. Для них дія сильних подразників може стати джерелом різних порушень поведінки.

На думку Павлова, властивості нервової системи утворюють фізіологічну основу темпераменту, який є не чим іншим, як психічним проявом загального типу нервової системи. У іншому місці І. П. Павлов підкреслює, що типи нервової системи, встановлені в дослідженнях на тварин, можуть бути поширені і на людей: “Очевидно, ці типи є те, що ми називаємо у людей темпераментами ”.

Конкретні прояви типу темпераменту багатообразні. Особливості темпераменту людини не тільки виявляються в його поведінці, але і визначають своєрідність динаміки пізнавальної діяльності і сфери відчуттів, відбиваються в спонуках і діях людини, а також в характері інтелектуальної діяльності, особливостях мови і так далі

В даний час ми в змозі дати повну психологічну характеристику всіх типів темпераменту. Для складання психологічних характеристик традиційних чотирьох типів зазвичай використовують основні властивості темпераменту. Багато хто з цих властивостей був розкритий в роботах Б.М. Теплова і його учнів, а потім отримали подальший розвиток в дослідженнях вітчизняних учених. В ході цих досліджень назви деяких властивостей, запропоновані Тепловим, змінилися, а також були відкриті нові властивості. Наприклад, властивість темпераменту, названа тепловим «емоційна збудливість», в психологічній літературі часто називається сензитивністью (чутливістю), а реактивність мимовільних рухів, викликаних зовнішньою дією, - реактивністю. Змінилися назви і інших властивостей темпераменту. Разом з тим до властивостей темпераменту почали відносити екстраверсію - інтроверсію. Ці поняття визначають, від чого переважно залежать реакції і діяльність людини – від зовнішніх вражень, що виникають в даний момент (екстраверсія), або від образів, уявлень і думок, пов'язаних з минулим і майбутнім (інтроверсія) [6 ].

*Холерик* – це людина, нервова система якої визначається переважання збудження над гальмуванням, унаслідок чого він реагує дуже швидко, часто необдумано, не встигає себе загальмувати, стримати, проявляє нетерпіння, поривчаста, різкість рухів, запальність, неприборкану, нестриманість. Неврівноваженість його нервової системи зумовлює циклічність в зміні його активності і бадьорості: захопившись якою-небудь справою, він пристрасно, з повною віддачею працює, але сил йому вистачає не надовго, і, як тільки вони виснажуються, він допрацьовується до того, що йому все не під силу. З'являється роздратований стан, поганий настрій, занепад сил і млявість («все валиться з рук»). Чергування позитивних циклів підйому настрою і енергійності з негативними циклами спаду, депресії обумовлюють нерівність поведінки і самопочуття, його підвищену схильність до прояву невротичних зривів і конфліктів з людьми.

*Сангвінік* – людина з сильною, урівноваженою, рухомою нервовою системою володіє швидкою реакцією, його вчинки обдумані, життєрадісний, завдяки чому його характеризує висока опірність труднощам життя. Рухливість його нервової системи обумовлює мінливість відчуттів, прив’язаностей, інтересів, поглядів, високу пристосовність до нових умов. Це товариська людина, легко сходиться з новими людьми, і тому у нього широкий круг знайомств, хоча він і не відрізняється постійністю в спілкуванні і прихильності. Він продуктивний діяч, але лише тоді, коли багато інтересних справ, тобто при постійному збудженні, інакше він стає нудним, млявим, відволікається. У стресовій ситуації проявляє «реакцію лева», тобто активно, обдумано захищає себе, бореться за нормалізацію обстановки.

*Флегматик* – людина з сильною, урівноваженою, але інертною нервовою системою, унаслідок чого реагує поволі; неговіркий, емоції виявляються сповільнено (важко розсердити, розвеселити); володіє високою працездатністю, добре чинить опір сильним і тривалим подразникам, труднощам, але не здатний швидко реагувати в несподіваних, нових ситуаціях. Міцно запам'ятовує все засвоєне, не здатний відмовитися від вироблених навиків і стереотипів, не любить міняти звички, розпорядок життя, роботу, друзів, важко і сповільнено пристосовується до нових умов. Настрій стабільний, рівний. При серйозних неприємностях флегматик залишається зовні спокійним.

*Меланхолік* – людина із слабкою нервовою системою, що володіє підвищеною чутливістю навіть до слабких подразників, а сильний подразник вже може викликати «зрив», «стопор», розгубленість, «стрес кролика», тому в стресових ситуаціях (іспит, змагання, небезпека і тому подібне) можуть погіршати результати діяльності меланхоліка в порівнянні із спокійною звичною ситуацією. Підвищена чутливість приводить до швидкого стомлення і падіння працездатності (потрібний триваліший відпочинок). Незначний привід може викликати образу, сльози. Настрій дуже мінливо, але зазвичай меланхолік прагне приховати, не проявляти зовні свої відчуття, не розповідає про свої переживання, часто сумний, пригнічений, невпевнений в собі, стривожений, у нього можуть виникати невротичні розлади. Проте, володіючи високою чутливістю нервової системи, меланхоліки часто мають виражені художні і інтелектуальні здібності.

Важко відповісти, який тип темпераменту у тієї або іншої дорослої людини. Тип нервової системи хоча і визначається спадковістю. але не є абсолютно незмінним. З віком, а також під впливом систематичних тренувань, виховання, життєвих обставин нервові процеси можуть ослабіти або посилитися, може прискоритися або сповільнитися їх перемикана. Наприклад, серед дітей переважають холерики і сангвініки (вони енергійні, веселі, легко і сильно збуджуються; заплакавши, через хвилину можуть відвернутися і радісно реготати, тобто присутня висока рухливість нервових процесів). Серед літніх людей, навпаки, багато флегматиків і меланхоліків.

Темперамент – це зовнішній прояв типу вищої нервової діяльності людини, і тому в результаті виховання, самовиховання це зовнішній прояв може спотворюватися, змінюватися, відбувається «маскування» дійсного темпераменту. Тому і рідко зустрічаються «чисті» типи темпераменту, але, проте, переважання тієї або іншої тенденції завжди виявляється в поведінці, діяльності і спілкуванні людини.

Оскільки кожна діяльність пред'являє психіці людини і її динамічним особливостям певні вимоги, немає темпераментів, ідеально придатних для всіх видів діяльності. Можна образно описати, що люди холеричного темпераменту придатніші для активної ризикованої діяльності («воїни»), сангвініки – для організаторської діяльності («політики»), меланхоліки – для творчої діяльності в науці і мистецтві («мислителі»), флегматики – для планомірної і плідної діяльності («творці»). Для деяких видів діяльності, професій протипоказані певні властивості людини, наприклад, для діяльності льотчика винищувача протипоказані повільність, інертність, слабкість нервової системи. Отже, флегматики і меланхоліки мало придатні для подібної діяльності.

Роль темпераменту в праці і навчанні полягає в тому, що від нього залежить вплив на діяльність різних психічних станів, що викликаються неприємною обстановкою, емоціогенними чинниками, педагогічними діями. Від темпераменту залежить вплив різних чинників, що визначають рівень нервово-психічної напруги (наприклад, оцінка діяльності, очікування контролю діяльності, прискорення темпу роботи, дисциплінарні дії і тому подібне).

Існують чотири шляхи пристосування темпераменту до вимог діяльності [4 ].

Перший шлях – професійний відбір, одне із завдань якого – не допустити до даної діяльності особистостей, які не володіють необхідними властивостями темпераменту. Даний шлях реалізують лише при відборі на професії, що пред'являють підвищені вимоги до властивостей особистості.

Другий шлях пристосування темпераменту до діяльності полягає в індивідуалізації вимог, що пред'являються до людини, умов і способів роботи (індивідуальний підхід).

Третій шлях полягає в подоланні негативного впливу темпераменту за допомогою формування позитивного відношення до діяльності і відповідних мотивів.

Четвертий, основний і найбільш універсальний шлях пристосування темпераменту до вимог діяльності, - формування її індивідуального стилю. Під індивідуальним стилем діяльності розуміють таку індивідуальну систему прийомів і способів дії, яка характерна для даної людини і забезпечує досягнення успішних результатів діяльності.

Темперамент накладає відбиток на способи поведінки і спілкування, наприклад сангвінік майже завжди ініціатор в спілкуванні, він відчуває себе в компанії незнайомих людей невимушено, нова незвичайна ситуація його тільки порушує, а меланхоліка навпаки лякає, бентежить, він втрачається в новій ситуації, серед нових людей. Флегматик також насилу сходиться з новими людьми, свої відчуття проявляє мало і довго не помічає, що хтось шукає приводу познайомитися з ним. Він схильний любовні відносини починати з дружби і врешті-решт закохується, але без блискавичних метаморфоз, оскільки у нього сповільнений ритм відчуттів, а стійкість відчуттів робить його однолюбом. У холериків, сангвініків, навпаки, любов виникає частіше з вибуху, першого погляду, але не така стійка.

Продуктивність роботи людини тісно пов'язана з особливостями його темпераменту, так, особлива рухливість сангвініка може принести додатковий ефект, якщо робота вимагає від нього частого переходу від одного роду занять до іншого, оперативності в ухваленні рішень, а одноманітність, регламентована діяльності, приводить його до швидкого стомлення. Флегматики і меланхоліки, навпаки, в умовах строгої регламентації і монотонної праці виявляють велику продуктивність і опірність стомленню, чим холерики і сангвініки.

Темперамент визначає лише динамічні, але не змістовні характеристики поведінки. На основі одного і того ж темпераменту можлива і «велика» і соціально нікчемна особистість.

И.П. Павлов виділив ще три «чисто людських типу» вищої нервової діяльності (ВНД): мисленєвийц, художній, середній. Представники розумового типу (переважає активність другої сигнальної системи мозку лівої півкулі) вельми розсудливі, схильні до детального аналізу життєвих явищ, до відвернутого абстрактно-логічного мислення. Люди цього типу зазвичай цікавляться математикою, філософією, їм подобається наукова діяльність.

У людей художнього типу (переважає активність першої сигнальної системи мозку правої півкулі) мислення образне, на нього накладає відбиток велика емоційність, яскравість уяви, безпосередність і жвавість сприйняття дійсності. Їх цікавить, перш за все, мистецтво, театр, поезія, музика, письменницька і художня творчість. Вони прагнуть до широкого круга спілкування, це типові лірики, а людей розумового типу вони скептично розцінюють як «сухарів». Більшість людей (до 80%) відносяться до «золотої середини», середнього типу. У їх характері трохи переважає раціональний або емоційний початок, і це залежить від виховання з надраннього дитинства, від життєвих обставин. Виявлятися це починає до 12-16 років: одні підлітки велику частину часу віддають літературі, музиці, мистецтву, інші – шахам, фізиці, математиці.

Сучасні дослідження підтвердили, що праву і ліву півкулі мають специфічні функції, і переважання активності тієї або іншої півкулі надає істотний вплив на індивідуальні особливості особистості людини.

**1.3 Поняття спілкування в психології**

 Діяльність і спілкування складають дві сторони соціального буття людини, його способу життя. Тому, коли ми вивчаємо способи життя конкретного індивіда, ми не можемо обмежитися аналізом тільки того, що і як він робить, ми повинні досліджувати також і те, з ким і як він спілкується, тобто сферу, форми, способи спілкування.

 У психології відсутнє загальноприйняте визначення спілкування. Як правило, використовується описове визначення, що вказує на основні сторони (функції) спілкування. *Спілкування* - це "складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення людей один до одного, і як процес їх взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного".

*Спілкування* – це обмін інформації між людьми, їх взаємодія.

У психології встановлено, що спілкуванням є складний і багатогранний процес, воно є освіта, в якій можна виділити окремі сторони, тобто описати його структуру. При характеристиці структури спілкування в ній виділяють три взаємозв'язані сторони [3 ]:

1) Комунікативну;

2) Інтерактивну;

3) Перцептивну.

 Ці сторони спілкування визначаються як функції, які спілкування реалізує в сумісній життєдіяльності людей.

 *Комунікативна сторона* спілкування, або комунікація, полягає в обміні інформацією між індивідами, що спілкуються. *Інтерактивна сторона* полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, тобто в обміні не тільки знаннями, ідеями, але і діями. *Перцептивна сторона* спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

 *Інтерактивна сторона* спілкування найчастіше виявляється при організації спільної діяльності людей. Обмін знаннями і ідеями з приводу цієї діяльності неминуче припускає, що досягнуте взаєморозуміння реалізується в нових спробах розвинути спільну діяльність, організувати її. Участь одночасна багато людей в цій діяльності означає, що кожен повинен внести свій особливий внесок до неї. Це і дозволяє інтерпретувати взаємодію як організацію спільної діяльності.

 У психології всі можливі види взаємодії розділяються на два протилежні види: *кооперацію* (співпраця) і *конкуренцію* (конфлікт). *Кооперація* є взаємодією, сприяючою організації спільної діяльності, досягненню групової мети. *Конфлікт* - це зіткнення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, поглядів суб'єктів взаємодії. Традиційно конфлікт розглядався як негативний тип взаємодії. В даний час в психології проведено багато досліджень, що виявляють позитивні сторони конфлікту. Їх загальне гасло: "Конфлікт - яка прекрасна можливість!"

У спілкуванні людей властивості темпераменту виявляються, таким чином, вони зачіпають види вербальної і невербальної взаємодії людини з людиною. У індивіда з підвищеною активністю мова, міміка, жести, пантоміміка яскравіше виражені, ніж у людини із зниженою активністю. Активніші люди володіють, як правило, і сильнішим голосом. Темп їх мови, так само як і темп емоційно експресивних рухів, досить високий.

Значно розрізняється стиль спілкування у сильно і слабо збудливих людей. Перші реагують швидше, легше входять в контакт, краще адаптуються в спілкуванні, чим другі. Гальмівні індивіди легше припиняють спілкування, менш балакучі, ніж ті, чиї гальмівні реакції сповільнені. Ці останні нерідко відрізняються тим, що багато говорять, не відпускають співбесідника і створюють враження докучливості. Вони насилу перемикаються в спілкуванні з однієї теми на іншу, з однієї людини на іншого. «Продуктивність» їх спілкування, тобто здатність повідомити і сприйняти інформацію за одиницю часу, також більше, ніж у людей протилежного типу — малоактивних і таких, що володіють невисоким темпом.

Спілкування – це обмін інформації між людьми, їх взаємодія, яка іноді приводить до конфлікту, а темперамент до певної міри сприяє вибору способів поведінки і спілкування один з одним в конфліктних ситуаціях.

**1.4. Класифікація конфліктів і шляху їх рішення**

Конфлікти є вічним супутником наший життя. Взаємодія людей і їх поведінка викликається одночасно їх власними особистісними характеристиками і навколишнім середовищем, в якому вони знаходяться. У міру взаємодії з іншими людьми неминуче цілі, завдання і потреби одні вступають в суперечність з цілями, завданнями і потребами інших.

У буденному житті слово «конфлікт» використовується стосовно широкого круга явищ – від озброєних зіткнень і протистояння різних соціальних груп до службових і подружніх розбіжностей. Ми називаємо конфліктом сімейну сварку. Військові дії, дискусію в парламенті, зіткнення внутрішніх мотивів. Боротьбу власних бажань і відчуття довга і багато що інше [2 ].

Як у багатьох понять у конфлікту є безліч визначень і тлумачень. Одне з них визначає конфлікт як відсутність згоди між двома або більш сторонами, які можуть бути конкретними особистостями або групами. Кожна сторона робить все, щоб була прийнята її точка зору або мета, і заважає іншій стороні робити те ж саме.

Слово «конфлікт» походить від латинського слова *conflictus* – зіткнення. У основі будь-якого конфлікту лежить суперечність, яка веде зазвичай або до конструктивних (наприклад, до посилення групової динаміки, розвитку колективу), або до деструктивних (наприклад, до розвалу колективу) наслідків. (Таким чином, конфлікти в найзагальнішому вигляді можуть кваліфікуватися як конструктивні – з позитивним знаком і деструктивні – з негативним знаком.

У житті нерідко буває так, що цілі, прагнення і переконання одних людей можуть прийти в суперечність з цілями, прагненнями і переконаннями інших, навіть якщо одні займаються загальною справою. Так виникає конфліктна ситуація. Конфлікти мають різні причини, ступінь, наслідки і можливості дозволу і запобігання, у зв'язку з чим, їх можна розділити на декілька типів.

Коли люди думають про конфлікт, вони найчастіше асоціюють його з агресією, погрозами, спорами, ворожістю, війною і тому подібне В результаті, існує думка, що конфлікт - явище завжди небажане, що його необхідно, по можливості уникати і що його слід негайно вирішувати, як тільки він виникне. Таке відношення чітко простежується в працях авторів, що належать до школи наукового управління, адміністративній школі і що розділяють концепцію бюрократії по Веберу.

Автори, що належать до школи «людських відносин», теж були схильні вважати, що конфлікту можна і потрібно уникати, проте вони зазвичай розглядали конфлікт як ознаку поганого управління. На їх думку, хороші взаємини можуть запобігти виникненню конфлікту [14 ].

*Міжособистісний конфлікт***.** Це найпоширеніший тип конфлікту.

Психологічні дослідження міжособистісних конфліктів є в даний час найбільш поширеними (Анцупов А. Я., Грішина Н. Ст. Баклановський С. С. та інші) [2]. Багато дослідників міжособистісних конфліктів відзначали, що причини їх виникнення неоднозначні і мають різну природу. З одного боку, це можуть бути суто психологічні – антипатія, активна неприязнь на основі значущих особових відмінностей. З іншого боку, причина конфлікту може мати реальну виробничу або організаційну основу. Проте, недостатність загальної культури, виховання і низький рівень культури професійного спілкування, організаційної взаємодії приводять до того, що виробничий або організаційний конфлікт достатньо швидко переходить в міжособистісний. І навпаки, навіть тоді коли конфліктують дві люди, від роботи відволікається цілий ряд співробітників, для з'ясування і подолання суперечностей.

*Внутрішньоособистісний конфлікт***.** Тут учасниками конфлікту є не люди, а різні психологічні чинники внутрішнього світу особистості, що часто здаються або є несумісними: потреби, мотиви, відчуття. Внутрішньоособистісний конфлікти можуть приймати різні форми. Одна з найбільш поширених форм — це ролевий конфлікт, коли різні ролі людини пред'являють до нього суперечливі вимоги. Соціальна поведінка взагалі обумовлена не стільки зовнішньою ситуацією, скільки особовими особливостями людини.

Міжгрупові конфлікти в психологічних дослідженнях представлені обмежено, в основному пов'язані з аналізом причин виробничих конфліктів. У таких конфліктах можуть брати участь протиборчі угрупування в рамках одного підрозділу; групи, що складаються з членів різних структурних одиниць (бригад, цехів і так далі) об'єднання особистостей різного службового рангу і працюють в різних підрозділах підприємства. Виражається цей конфлікт в зіткненні інтересів різних груп. До такого типу відносяться конфлікти між соціальними групами самого різного розміру: малими, середніми і великими [8 ].

*Конфлікти "індивід-група"* також вивчені недостатньо. У психологічних дослідженнях таких конфліктів перспективним є розгляд групи як суб'єкта діяльності.

Цей тип конфлікту має багато загального з міжособистісним, проте, він багатоплановий.

Група включає цілу систему відносин, і вона певним чином організована. До внутрішньо особистісних і міжособистісних причин конфлікту додаватися ще і причини, обумовлені груповій організації.

Сучасна точка зору полягає в тому, що деякі конфлікти не тільки можливі, але навіть бажані. Деякі автори, зокрема У. Крейдлєр, підрозділяють конфлікти на функціональні (що ведуть до оптимізації внутрішньогрупових відносин, глибшого взаєморозуміння людей) і дисфункціональні (що мають слідством погіршення, озлоблення внутрішньогрупових відносин).

Звичайно, конфлікт не завжди має позитивний характер. В деяких випадках він може заважати задоволенню потреб окремої особистості і досягненню цілей організації в цілому. Наприклад, людина, яка на засіданні комітету сперечається тільки тому, що не сперечатися він не може, ймовірно, понизить ступінь задоволення потреби в приналежності і пошані і, можливо, зменшить здатність групи ухвалювати ефективні рішення. Члени групи можуть прийняти точку зору сперечальника тільки для того, щоб уникнути конфлікту і всіх пов'язаних з ним неприємностей, навіть не будучи упевненими, що поступають правильно. Але в багатьох ситуаціях конфлікт допомагає виявити різноманітність точок зору, дає додаткову інформацію, допомагає виявити більше число альтернатив або проблем і так далі Це робить процес ухвалення рішень групою ефективнішим, а також дає людям можливість виразити свої думки і тим самим задовольнити особистісні потреби в пошані і владі.

Таким чином, конфлікт може бути функціональним і, навпаки, дисфункціональним, призводить до зниження особистісної задоволеності, групової співпраці і ефективності організації. Роль конфлікту, в основному, залежить від того, наскільки ефективно їм управляють. Щоб управляти конфліктом, необхідно розуміти причини виникнення конфліктної ситуації. Дуже вже часто керівники вважають, що основною причиною конфлікту є зіткнення особистостей. Проте, подальший аналіз показує, що “винні” інші чинники.

Розглянуті конфлікти можуть виконувати самі різні функції, як позитивні, так і негативні. Основні функції конфліктів представлені в таблиці 2.1 [15 ].

Причини, що викликають конфлікти, так само різноманітні, як і самі конфлікти. Слід розрізняти об'єктивні причини і їх сприйняття індивідами.

*Об'єктивні причини* достатньою мірою умовно можна представити у вигляді декількох укріплених груп:

1). Граничність ресурсів, що підлягають розподілу;

2). Різниця у цілях, цінностях, методах поведінки, рівні кваліфікації, утворення;

3). Взаємозалежність завдань неправильний розподіл відповідальності;

4). Погані комунікації.

Разом з тим об'єктивні причини тільки тоді з'являться причинами конфлікту, коли зроблять неможливій особі або групі реалізувати свої потреби, зачеплять особистісні або групові інтереси. Реакція індивіда багато в чому визначається соціальною зрілістю особистості, допустимими для неї формами поведінки, прийнятими в колективі соціальними нормами і правилами. Крім того, участь індивіда в конфлікті визначається значущістю для нього поставлених цілей і тим, наскільки виникла перешкода заважає їх реалізувати, ніж важливіша мета стоїть перед суб'єктом, тим більше зусиль він докладає, щоб її досягти, тим сильніше буде опір і жорсткіше конфліктна взаємодія з тими, хто цьому заважає.

***Таблиця 1.2.***

**Функції конфліктів**

|  |  |
| --- | --- |
| Позитивні | Негативні |
| розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами | великі емоційні, матеріальні витрати на участь в конфлікті |
| отримання нової інформації про опонента | звільнення співробітників, зниження дисципліни, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі |
| об'єднання колективу організації при протиборстві із зовнішнім ворогом | уявлення про переможені групи, як про ворогів |
| стимулювання до змін і розвитку | надмірне захоплення процесом конфліктної взаємодії в збиток роботі |
| зняття синдрому покірності у підлеглих | після завершення конфлікту - зменшення ступеня співпраці між частиною співробітників |
| діагностика можливостей опонентів | складне відновлення ділових відносин (“шлейф конфлікту”). |

Вибір способу подолання перешкод буде, у свою чергу, залежати від емоційної стійкості особистості, засобів захисту своїх інтересів, що розташовуються, об'єму влади, що розташовується, і багатьох інших чинників.

Психологічний захист особистості відбувається несвідомо як система стабілізації особистості для оберігання сфери свідомості індивіда від негативних психологічних дій. В результаті конфлікту дана система спрацьовує мимоволі, крім волі і бажання людини. Необхідність в такому захисті виникає при появі думок і відчуттів, що представляють загрозу самоповазі, що сформувалася “я - образу ” індивіда, системі ціннісних орієнтацій, що знижують самооцінку індивіда [26 ].

В деяких випадках сприйняття ситуації індивідом може бути далеким від реального положення справ, але реакція людини на ситуацію формуватиметься виходячи з його сприйняття, з того, що йому здається і ця обставина істотно утрудняє вирішення конфлікту. Виниклі в результаті конфлікту негативні емоції достатньо швидко можуть бути перенесені з проблеми на особу опонента, що доповнить конфлікт особовою протидією. Чим більше посилюється конфлікт, тим неприглядніше виглядає образ опонента, що додатково ускладнює його рішення. З'являється порочний круг, який украй складно розірвати. Доцільно це зробити на початковій стадії розгортання події, поки ситуація не вийшла з-під контролю.

Існує декілька способів або методів визначення причин конфліктної поведінки. Як приклад розглянемо один з них - ***метод картографії*** конфлікту. Суть цього методу полягає в графічному відображенні складових конфлікту, в послідовному аналізі поведінки учасників конфліктної взаємодії, у формулюванні основної проблеми, потреб і побоювань учасників, способів усунення причин, що привели до конфлікту.

Існують різні підходи, як до опису типологій конфліктних особистостей, так і опису їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Проте, загальним є визнання наявності особливостей в проявах певних типів особистості у важких міжособистісних ситуаціях безпосередньо в ситуаціях конфліктної взаємодії.

Тут ми підходимо до поняття «Стратегія поведінки» і «вибір стратегії поведінки» у важких ситуаціях [17 ].

***Вирішенням конфлікту*** є усунення повністю або частково причин, що породжують конфлікт, або зміна цілей учасників конфлікту.

***Управління конфліктами*** - це цілеспрямована дія по усуненню (мінімізація) причин, що породжують конфлікт, або на корекцію поведінки учасників конфлікту.

Існує достатньо багато методів управління конфліктами. Укрупнено їх можна представити у вигляді декількох груп, кожна з яких має свою область застосування:

  А) Внутрішньоособистісні, тобто методи дії на окрему особу;

  Б) Структурні, тобто методи по усуненню організаційних конфліктів;

  В) Міжособистісні методи або стилі поведінки в конфліктів;

 Г) Переговори;

  Д) У відповідь агресивні дії, цю групу методів застосовують в крайніх випадках, коли вичерпані можливості всіх попередніх груп.

***Внутрішньоособистісні методи*** полягають в умінні правильно організувати свою власну поведінку, висловити свою точку зору, не викликаючи захисної реакції з боку іншої людини. Деякі автори пропонують використовувати спосіб “я - вислів ”, тобто спосіб передачі іншому обличчю вашого відношення до певного предмету, без звинувачень і вимог, але так, щоб інша людина змінила своє відношення.

Цей спосіб допомагає людині утримати позицію, не перетворюючи іншого на свого ворога. “Я - вислів ” може бути корисне в будь-якій обстановці, але воно особливе ефективно, коли людина розсерджена, роздратована, незадоволена. Слід відразу обмовитися, що застосування даного підходу вимагає практики і навиків, але це буває виправданим надалі. “Я - вислів” побудований так, щоб дозволити висловити особистостей своя думка про ситуацію, що створилася, виразити свої побажання. Воно особливе корисно, коли людина хоче передати щось іншому, але не хоче, щоб той сприйняв це негативно і перейшов би в атаку.

***Структурні методи***, тобто методи дії переважно на організаційні конфлікти, що виникають із-за неправильного розподілу повноважень, організації праці, прийнятої системи стимулювання і так далі До таких методів відносяться: роз'яснення вимог до роботи, координаційні і інтеграційні механізми, загальноорганізаційні цілі, використання систем винагороди.

***Міжособистісні методи****.* При створенні конфліктної ситуації або початку розгортання самого конфлікту його учасникам необхідно вибрати форму, стиль своєї подальшої поведінки з тим, щоб це в найменшій мірі відбилося на їх інтересах.

К.Томас і Р. Кілменн виділили наступні п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації:

 1) Пристосування, поступливість;

 2) Ухилення;

 3) Протиборство;

 4) Співпраця;

 5) Компроміс.

Основу класифікації складають два незалежні параметри: 1) ступень реалізації власних інтересів, досягнення своїх цілей, 2) рівень кооперативності, облік інтересів іншої сторони.

  Кожна людина може якоюсь мірою використовувати всі ці форми поведінки, але зазвичай є пріоритетна форма.

Розглянемо докладніше ці стилі поведінки.

*Ухилення (уникнення, відхід)*. Дана форма поведінки вибирається тоді, коли індивід не хоче відстоювати свої права, співробітничати для вироблення рішення, утримується від вислову своїй позиції, ухиляється від суперечки. Цей стиль припускає тенденцію відходу від відповідальності за рішення. Така поведінка можлива, якщо результат конфлікту для індивіда не особливо важливий, або, якщо ситуація дуже складна і вирішення конфлікту зажадає багато сил у його учасників, або у індивіда не вистачає влади для вирішення конфлікту в свою користь.

*Протиборство, конкуренція* характеризується активною боротьбою індивіда за свої інтереси, застосуванням всіх доступних йому засобів для досягнення поставлених цілей: застосуванням влади, примушення, інших засобів тиску на опонентів, використанням залежності інших учасників від нього. Ситуація сприймається індивідом як украй значуща для нього, як питання перемоги або поразки, що припускає жорстку позицію по відношенню до опонентів і непримиренний антагонізм до інших учасників конфлікту у разі їх опору.

*Поступливість, пристосування*. Дії індивіда направлені на збереження або відновлення сприятливих відносин з опонентом шляхом згладжування розбіжностей за рахунок власних інтересів. Даний підхід можливий, коли внесок індивіда не дуже великий або коли предмет розбіжності більш суттєві для опонента, ніж для індивіда. Така поведінка в конфлікті використовується, якщо ситуація не особливо значуща, якщо важливіше зберегти хороші відносини з опонентом, чим відстоювати свої власні інтереси, якщо у індивіда мало шансів на перемогу, мало влади.

*Співпраця* означає, що індивід активно бере участь в пошуку рішення, що задовольняє всіх учасників взаємодії, але не забуваючи при цьому і свої інтереси. Передбачається відкритий обмін думками, зацікавленість всіх учасників конфлікту у виробленні загального рішення. Дана форма вимагає позитивної роботи і участі всіх сторін. Якщо у опонентів є час, а вирішення проблеми має для всіх важливе значення, то при такому підході можливе всеобіне обговорення питання, виниклих розбіжностей і виробітку загального рішення з дотриманням інтересів всіх учасників.

*При компромісі* дії учасників направлені на пошуки рішення за рахунок взаємних поступок, на вироблення проміжного рішення, що влаштовує обидві сторони, при якому особливо ніхто не виграє, але і не втрачає. Такий стиль поведінки застосовний за умови, що опоненти володіють однаковою владою, мають взаємовиключні інтереси, у них немає великого резерву часу на пошук кращого рішення, їх влаштовує проміжне рішення на певний період часу.

Стилі *уникнення і поступливості* не припускають активного використання конфронтації при рішенні конфлікту. При *протиборстві і співпраці* конфронтація є необхідною умовою вироблення рішення. Враховуючи, що вирішення конфлікту припускає усунення причин, що їх породжує, можна зробити вивід, що тільки стиль співпраці реалізує дане завдання повністю. При *уникненні і поступливості* вирішення конфлікту відкладається, а сам конфлікт переводиться в приховану форму. *Компроміс* може принести лише частковий дозвіл конфліктної взаємодії, оскільки залишається достатньо велика зона взаємних поступок, а повністю причини не усунені.

В деяких випадках вважається, що конфронтація в розумних, контрольованих межах продуктивніша з погляду вирішення конфлікту, чим згладжування, уникнення і навіть компроміс, хоча даного твердження дотримуються не всі фахівці. Разом з тим встає питання про ціну перемоги і що є поразкою для іншої сторони. Це украй складні питання при управлінні конфліктами, оскільки важливо, щоб поразка не з'явилася базою формування нових конфліктів і не привела б до розширення зони конфліктної взаємодії.

*Переговори* представляють широкий аспект спілкування, що охоплює багато сфер діяльності індивіда. Як метод вирішення конфліктів переговори є набором тактичних прийомів, направлених на пошук взаємоприйнятних рішень для конфліктуючих сторін.

Для того, щоб переговори стали можливими, необхідне виконання певних умов:

1). Існування взаємозалежності сторін, що беруть участь в конфлікті;

2). Відсутність значної відмінності в можливостях (силі) суб'єктів конфлікту;

3). Відповідність стадії розвитку конфлікту можливостям переговорів;

4). Участь у переговорах сторін, які реально можуть ухвалювати рішення в ситуації, що склалася.

Активна стратегія реагування на важку ситуацію розглядається як діяльна форма адаптації суб'єкта до важкої ситуації, активне перетворення середовища. Активність може носити різний характер.

*Конструктивний* – підвищення рівня пошукової діяльності, розширення спектру можливих варіантів вирішення проблеми, мобілізація сил на рішення задачі – в цілому підвищення ефективності діяльності і спілкування.

*Деструктивний* – дезорганізація діяльності, спонтанні і імпульсні пошуки виходу, руйнівні дії по відношенню до іншого або самого собі, погіршенню функціонування, нервові спалахи, істеричні реакції.

*Пасивна* стратегія поведінки, діяльності спілкування у важкій ситуації може бути реалізована так само в двох формах.

*Пристосування* – розглядається як відмова від відстоювання інтересів і цілей, зниження рівня претензій, поступка обставинам. Зниження ефективності діяльності до рівня відповідного умовам, що змінилися.

*Відхід від ситуації* – реалізується в таких поведінкових проявах, як уникнення взаємодії, відмова від виконання завдання, відхід у фантазії, вживання наркотиків і так далі

**Висновки до 1 розділу:**

1) Темперамент є динамічною характеристикою психічної активності і пов'язаний з такими характеристиками, як темп, швидкість, інтенсивність, сила і ін.

2) Темперамент заснований на особливостях фізіології людини і в цьому сенсі він належить до природжених характеристик людини. В даний час не існує єдиної думки про фізіологічну основу темпераменту.

3) В результаті спостереженням за динамічними проявами людей сформувалися описи чотирьох типів темпераменту: холерик, сангвінік, флегматик і меланхолік. Кожен з цих типів адекватніший тій або іншій ситуації, так що не можна їх оцінювати з погляду "поганої - хороший".

4) Темперамент тісно пов'язаний з іншими особовими проявами людини (характером, здібностями і так далі), виступаючи, як їх динамічна основа.

5) На основі аналізу основних результатів, отриманих в різних школах, можна зробити вивід про те, що в більшості випадків до складу темпераментальних властивостей дослідники включають динамічні, стильові і енергетичні характеристики поведінки.

6) Вивчення конфлікту, як невід'ємної частини соціальної взаємодії і темпераменту, як основи психодинамічної організації особистості, займає важливе місце в соціальній психології.

7) Конфлікти пронизують всі сфери суспільного життя і, тому, людина стикається з ними постійно, але не можна приписувати їм тільки негативні функції, оскільки часто в процесі конфлікту можна знайти нове, цікаве вирішення проблеми.

8) Конфлікт – це складне, але необхідне соціальне явище. Кожен конфлікт по-своєму унікальний, неповторюваний по причинах виникнення, формам взаємодії два або більш за сторони, результату і наслідкам. У всякого конфлікту є якась стандартна схема розвитку. Ефективне вирішення проблеми, що привела до конфліктної ситуації, вимагає від кожного суб'єкта ясного уявлення про загальну природу і специфіку даного типу конфлікту, певного стилю поведінки, вибір якої залежить від особових особливостей, у тому числі і особливостей темпераменту.

**РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТЕМПЕРАМЕНТУ НА ПОВЕДІНКУ ОСОБИСТОСТІ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ**

**2.1. Процедура та контингент дослідження.**

Метою емпіричної частини нашого дослідження було виявлення взаємозв'язку темпераменту і вибору стратегії поведінки людини в конфліктній ситуації.

Були вирішені наступні завдання:

1. Підібрати адекватних цілям методик дослідження;
2. Визначення типу темпераменту і стилів поведінки в конфлікті для групи випробовуваних.
3. Визначення впливу темпераменту на вибір стратегій поведінки в конфлікті.

Оскільки темперамент є центральним утворенням психодинамічної організації людини, яке формується і виявляється в діяльності, в спілкуванні і робить на неї вплив, *ми припустили*, що з ним взаємозв'язані деякі особливості особистості, що у свою чергу робить вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті.

Вибірка, на якій проводилися дослідження, є групою співробітників однієї з фірм міста Одеси; кількість чоловік – 56, з них: 26 – чоловіків і 30 – жінок.

Для досягнення поставленої мети застосовувалося анкетування. усіма респондентами було проведено опитування щодо їх особистісної думки про поведінку людини у конфлікті.

**АНКЕТА.**

**1.Я вважаю, що конфлікт – це…**

а) невдоволення будь-ким або чимось;

б) нерозуміння один одного, сварка;

в) розбіжності між людьми, зіткнення різних думок.

**2.Якщо бачу, що людина не має рації, то ...**

а) я скажу все, що про нього думаю;

б) краще промовчу;

в) постараюся коректно висловити свою думку.

**3. Якщо я потрапляю в конфліктну ситуацію, то найчастіше вирішую її таким чином.**

а) наполягатиму на своєму;

б) припиняю спілкування з цією людиною;

в) намагатимуся знайти компроміс.

**4. Що найчастіше є причиною конфлікту?**

а) поведінка людей, невміння спілкуватися;

б) зіткнення через життєві ресурси;

в) розбіжність життєвих позицій;

г) різниця в інтелектуальному рівні;

д) расові та національні відмінності

**5. Я думаю, що жити без конфліктів можна, тому що…**

а) я так не думаю;

б) це зберігає нервову систему;

в) будь-які конфлікти можна вирішити мирним шляхом.

**6. Я думаю, що прожити без конфліктів неможливо, оскільки…**

а) я так не думаю;

б) це емоційна розрядка;

в) іноді потрібно вміти захистити себе.

* 1. **Методичний інструментарій дослідження**

Для досягнення поставленої мети застосовувався метод тестування, для якого були вибрані наступні методики:

1. Особовий опитувальник Айзенка для визначення основних типів темпераменту і якостей особистості типу інтроверсія – екстраверсія емоційна стійкість – нейротизм, що складається з 57 питань.

Випробовуваним пропонувалася наступна інструкція: Вам пропонується відповісти на 57 питань. Питання направлені на з'ясування Вашого звичайного способу поведінки і ваших особливостей. Постарайтеся представити типові ситуації і дайте першу "природну" відповідь, яка прийде Вам в голову. Відповідайте швидко і точно. Пам'ятаєте, немає "хороших" або "поганих" відповідей. Якщо ви вибрали відповідь "так", поставте хрестик або галочку в графі "так". Якщо Ви вибрали відповідь "ні", поставте хрестик (галочку) відповідно в графі "ні".

2. Особовий опитувальник самооцінки А. Білова для визначення переважаючого типу темпераменту і виявлення представлене в нім властивостей інших типів, запропонований А. Біловим в 1971 р. Випробовуваному послідовно пред'являються чотири картки, на кожній з яких написано по 20 властивостей, характерних для представників кожного типу темпераменту: I картка — холерика, II — сангвініка, III — флегматика, IV — меланхоліка. У нижченаведених «паспортах» холерика, сангвініка, флегматика і меланхоліка пропонується відзначити знаком «+» ті якості, які властиві вам.

3. Тест К.Томаса призначений для вивчення стилю поведінки в конфліктній ситуації.

К. Томас виділяє наступні стилі регулювання конфліктних ситуацій:

а) суперництво – найменш ефективний способів поведінки, виражається в прагненні добитися задоволення своїх інтересів в збиток іншому;

б) співпраця – коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін;

в) компроміс – як угода між учасниками ситуації, досягнуте шляхом взаємних поступок;

г) уникнення – (відхід), для якого характерний як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;

д) пристосування – принесення, що означає, в жертву власних інтересів ради іншого.

У опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К.Томас описує кожен з п'яти перерахованих можливих варіантів дванадцятьма думками про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в тридцять пар, в кожній з яких респонденту пропонується вибрати ту думку, яка є найбільш типовою для характеристики його поведінки. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженність у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Отримані в результаті дослідження дані співвідносяться з ключем, і підраховується частота прояву кожного типу поведінки. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженність у нього тенденції до прояву того або іншого стилю поведінки.

Отримані дані були піддані статистичному аналізу.

**Кореляційний аналіз**

Кореляційний аналіз – це статистичний метод дослідження зв’язку між двома чи більше випадковими величинами. В емпіричних дослідженнях випадкові величини - це значення змінних, виміряні властивості досліджуваних об'єктів спостереження. Суть кореляційного аналізу полягає в обчисленні коефіцієнтів кореляції. Коефіцієнти кореляції можуть приймати, як правило, позитивні та від'ємні значення. Знак коефіцієнта кореляції дає можливість інтерпретувати напрямок зв'язку, а абсолютна величина - міцність зв'язку.

Спосіб розрахунку коефіцієнтів кореляції залежить від масштабів вимірювання змінних, між якими досліджується зв'язок. Для змінних, виміряних за кількісною шкалою (шкала інтервалів або шкала відношень), розраховується коваріаційний або кореляційний момент, а на його основі — лінійний коефіцієнт кореляції (коефіцієнт кореляції Пірсона).

Для оцінки сили та напряму зв’язку між змінними, виміряними за порядковою шкалою, використовуються непараметричні коефіцієнти рангової кореляції: коефіцієнт рангової кореляції Кендалла та коефіцієнт кореляції Спірмена. Також часто використовується коефіцієнт кореляції ознак Фехнера, коефіцієнт множинної рангової кореляції (коефіцієнт конкордантності). Існують заходи для оцінки зв'язку між дихотомічними змінними.

Кореляційний аналіз використовується в економіці, соціології та психології, медицині, управлінні якістю, біометрії та інших областях. Популярність кореляційного аналізу пояснюється тим, що коефіцієнти кореляції відносно легко обчислюються, а їх застосування не вимагає спеціальної математичної підготовки. З іншого боку, коефіцієнти кореляції легко інтерпретувати.

Проте кореляційний аналіз має свою специфіку та методологію. Дуже важливо використовувати цей метод лише за умови виконання передумов для розрахунку того чи іншого коефіцієнта кореляції. Метод кореляційного аналізу передбачає не лише розрахунок коефіцієнтів кореляції, а й обов’язкову перевірку їх значущості, яка базується на принципі перевірки статистичних гіпотез, побудові інтервальних оцінок коефіцієнтів кореляції.

Нерідкі випадки так званих «помилкових кореляцій», що призводять до помилкових висновків. У цьому випадку при аналізі зв'язку між кількісними змінними розраховуються та аналізуються часткові коефіцієнти кореляції.

**Висновки до другого розділу:**

Метою емпіричної частини нашого дослідження було виявлення взаємозв'язку темпераменту і вибору стратегії поведінки людини в конфліктній ситуації.

Оскільки темперамент є центральним утворенням психодинамічної організації людини, яке формується і виявляється в діяльності, в спілкуванні і робить на неї вплив, *ми припустили*, що з ним взаємозв'язані деякі особливості особистості, що у свою чергу робить вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті.

Для досягнення поставленої мети застосовувалося 1 анкету та 3 методики. Усі дані були піддані статистичній обробці.

**РОЗДІЛ 3. ЕМПЕРІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТЕМПЕРАМЕНТУ НА ПОВЕДІНКУ ОСОБИСТОСТІ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ**

**3.1. Опитування респонденті щодо причин конфліктів та форм реагування**

Перед тестування усі респонденти отримали анкету з опитуванням, в якому вони представили своє бачення причин конфліктів та способів реагування на нього.

Слід зазначити, що респонденти із задоволенням висловлювали свою думку та намагалися обґрунтувати її. З цього можна зробити висновок, що проблема конфліктної поведінки та способів реагування є вельми актуальною.



 **Рис. 3.1. Відповідь на питання № 1: Я вважаю, що конфлікт – це…**

Більшість респондентів (50%) відповіло, що конфлікт - розбіжності між людьми, зіткнення різних думок; третина відповіла, що конфлікт – це невдоволення будь-ким або чимось; 10 осіб - відмітили, що конфлікт - нерозуміння один одного, сварка.

****

**Рис. 3.2. Відповідь на питання №2: Якщо бачу, що людина не має рації, то ...**

Якщо людина не згідна з опонентом , то 8 осіб (усі чоловіки) відмітили, скажуть все, що про нього думають; а промовчать або коректно висловлять свою думку по 24 особи.



**Рис. 3.3. Відповідь на питання №3: Якщо я потрапляю в конфліктну ситуацію, то найчастіше вирішую її таким чином.**

В конфліктній ситуації третина респондентів припинять спілкування з цією людиною; 12 осіб продовжать наполягати на своєму; 25 осіб намагатимуться знайти компроміс.

****

**Рис. 3.4. Відповідь на питання №4: Що найчастіше є причиною конфлікту?**

Причиною конфліктів більшість опитуваних вважають поведінку людей, невміння спілкуватися; 18 осіб вказують, що люди більшість конфліктів пов’язана з розбіжністю життєвих позицій конфліктуючих; всього 6 респондентів вказали в якості причин основних конфліктів расові та національні відмінності.

****

**Рис. 3.5. Відповідь на питання №5: Я думаю, що жити без конфліктів можна, тому що…**

Половина респондентів вважає, що в нашому житті завжди будуть присутні конфлікти; 18 респондентів вважають, що безконфліктне життя зберігає нервову систему та 12 осіб зауважили, що будь-які конфлікти можна вирішити мирним шляхом.

****

**Рис. 3.6. Відповідь на питання №6: Я думаю, що прожити без конфліктів неможливо, оскільки…**

На це питання відповідали тільки 26 осіб, які зауважили, що без конфліктів жити неможливо: 4 особи сказали, що це - така людська вада; 6 осіб вказали, що це - емоційна розрядка; більшість (16 осіб) зауважили, що іноді потрібно вміти захистити себе.

**3.2 Аналіз результатів тестування та обговорення результатів.**

Ми протестували групу випробовуваних за допомогою тесту Айзенку. Оскільки значна частина осіб, протестованих по даній методиці, потрапляє в групу амбідекстерів з невизначеним темпераментом, ми повторили тестування випробовуваних, використовуючи для повторного тестування методику вербальної самооцінки темпераменту Білова. Дані по кожній методиці занесені в таблицю (***ДОДАТОК Б. Таблиця 1-2.***).

Зіставивши дані по рівню нейротизму екстраверсії-інтроверсії у випробовуваних з результатами самооцінки темпераменту по тесту Білова. Ми отримали наступні результати.

***Таблиця 3.1***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Темперамент** | **Частота зустрічаємості** | **Відсоток** |
| холерик | 6 | 10,7 |
| сангвінік | 30 | 53,6 |
| флегматик | 14 | 25 |
| меланхолік | 6 | 10,7 |

**Розподіл темпераментів в групі**

 Холериків в групі 6, що складає 10,7 %. Це люди, які характеризуються високим рівнем нейротизму і достатньо екстравертивні. Холерик – людина швидкий, іноді навіть поривчастий, з сильними, швидко спалахуючими відчуттями, що яскраво виражаються в мові, міміці, жестах; нерідко – запальний, схильний до бурхливих емоційних реакцій.

Основна кількість - 30 чоловік, 53,6% склали люди – помірні екстраверти з середнім рівнем нейротизму. Це сангвініки, яких можна охарактеризувати як людей швидких, що рухомих, таких, що емоційно відкликаються на всі враження; відчуття їх безпосередньо виражаються в зовнішній поведінці, але вони не сильні і легко змінюють одне інше.

14 чоловік зі всіх випробовуваних, склали люди з помірною інтроверсією і середнім (ближче до зниженого) рівнем нейротизму, які відносяться до флегматиків Вони налічують 25%. Вони характеризуються як, люди повільні, урівноважені і спокійні, яких нелегко емоційно зачепити і неможливо вивести з себе. Відчуття їх зовні майже не виявляються.

Всього 6 людини, 10,7% складають зі всіх випробовуваних меланхоліків, які володіють високим рівнем нейротизму і достатньо інтровертивні. Це люди, що відрізняються порівняно малою різноманітністю емоційних переживань, але великою силою і тривалістю їх. Вони відгукуються далеко не на все, але коли відгукуються, то переживають сильно, хоча мало виражають свої відчуття.

Далі ми розрахували стилі, які використовують випробовувані в наший групі і упевнилися, що представлені всі стилі поведінки в конфлікті. Потім за допомогою статистичних методів обробки ми виділили для кожного випробовуваного стиль поведінки, що віддавався перевага і відкиданий, в конфлікті.

Ми отримали наступні дані.

***Таблиця 3.2***

**Стилі поведінки, яким віддається перевага в групі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стилі поведінки** | **Частота зустрічаємості** | **Відсоток** |
| суперництво | 16 | 28,6 |
| співпраця | 12 | 21,4 |
| компроміс | 18 | 32,1 |
| уникнення | 8 | 14,3 |
| пристосування | 2 | 3,6 |

16 чоловік в наший групою в конфліктній ситуації віддають перевагу над стилю – суперництво, що складає 28,6% від всіх випробовуваних. Це означає, що вони прагнуть в першу чергу задовольнити власні інтереси в збиток, інтересам інших, вимушуючи інших людей ухвалювати їх рішення проблеми. Для досягнення мети ці люди використовують свої вольові якості; і якщо їх воля достатньо сильна, то люди вибрали такий стиль поведінки, добиваються свого.

12 чоловік в наший групою віддають перевагу над стилю – співпраця, вони складають 21,4% в групі. Слідуючи цьому стилю, люди активно беруть участь у вирішенні конфлікту і відстоюють свої інтереси, прагнучи при цьому співробітничати з іншою людиною. Цей стиль вимагає тривалішої роботи в порівнянні з більшістю інших підходів до конфлікту, оскільки спочатку треба “викласти на стіл” потреби, турботи і інтереси обох сторін, а потім обговорювати їх. Проте якщо у цих людей є час і вирішення проблеми має достатньо важливе для них значення, то це хороший спосіб пошуку взаємовигідного результату і задоволення інтересів всіх сторін.

Зі всієї групи випробовуваних 18 чоловік віддають перевагу поведінковому стилю – компроміс, вони складають 32,1%. Такі люди частково йдуть на поступки в своїх інтересах, щоб задовольнити свої решта інтересів за умови, що інша сторона зробить те ж саме. Іншими словами, такі люди сходяться на частковому задоволенні свого бажання і частковому виконанні бажання іншої людини. Вони люди роблять це, обмінюючись поступками і торгуючись для розробки компромісного рішення. Компроміс досягається на більш поверхневому рівні, в порівнянні із співпрацею; люди з таким стилем поведінки, поступаються в чомусь, інша людина також в чомусь поступається, і в результаті можуть прийти до сумісного рішення. Вони не шукають приховані потреби і інтереси, як у разі застосування стилю співпраці, а розглядають тільки те, що говорять один одному про свої бажання.

З групи 8 людину вибрали стиль поведінки – уникнення, вони складають 14.3%. Цей стиль поведінки реалізується тоді, коли людина не відстоює свої права, не співробітничає ні з ким для вироблення вирішення проблеми або просто ухиляється від вирішення конфлікту.

Стиль пристосування віддав перевагу тільки 2 людині (3,6%). Такий стиль означає те, що людина діє спільно з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси, поступається і упокорюється з тим, чого хоче опонент. Вибравши цей стиль поведінки люди жертвують своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись йому і жаліючи його.

***Таблиця 3. 3***

**Стилі поведінки, яких уникають в групі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стилі поведінки** | **Частота зустрічаємості** | **Відсоток** |
| суперництво | 26 | 46,4 |
| співпраця | 6 | 10,7 |
| уникнення | 2 | 3,6 |
| пристосування | 22 | 39,3 |

16 чоловік в наший групі уникають стилю – суперництво, що складає 46,4%. Такі люди прагнуть уникнути суперництва як стилю поведінки унаслідок того що, це не прагнуть його використовувати в близьких особистісних відносинах, оскільки окрім відчуття відчуження він нічого більше не зможе викликати.

Зі всієї групи випробовуваних тільки 6 людини уникають стилю – співпраці, що складає 10,7%. Такий стиль вимагає уміння пояснювати свої бажанням вислуховувати один одного, стримувати свої емоції. Відсутність одну їх цих чинників робить цей стиль неефективним. А холерики не завжди можуть стримувати свої емоції, а сангвініки слухати свого опонента, з цієї причини ці люди не вибирають цей стиль поведінки в конфліктній ситуації.

Тільки 2 випробовуваних не використовує уникнення, як стиль поведінки в конфліктних ситуаціях.Це пов'язаний з тим, що людина в неприйнятних для себе конфліктних ситуаціях використовує стиль уникнення як захисну реакцію.

Візуальне представлення даних дозволяє зробити вивід, що незалежно від темпераменту стиль, що найбільш віддається перевага, в обстежуваній нами групі – компроміс, що найбільш відкидається - пристосування. Особливу позицію займає стиль суперництво: він один з поведінкових стилів, що найбільш віддаються перевага, в групі і одночасно один з найбільш відкиданих стилів. Можна припустити, що цей стиль є своєрідним індикатором властивостей і характеристик поведінки особистості в конфлікті: людина або завжди прагнути добитися своїх інтересів, не зважаючи на інтереси інших, або уникають суперництва із-за страху невдачі і страх успіху [39].

****

**Рис. 3.7. Стилі поведінки в конфліктній ситуації.**

Згідно задач ми розглянути стилі поведінки в конфліктах людей з різними типами темпераменту.

На жаль, невелика кількість випробовуваних не дозволило нам прорахувати достовірність вибору стилів для всіх типів темпераменту. Так, холериків було троє, з них 4 людини віддають перевагу в конфлікті суперництву і стилю уникнення 2 людини. Враховуючи високий нейротизм даного типу темпераменту це може означати, що вони, як вже ми указували вище або завжди прагнути добитися своїх інтересів, не зважаючи на інтереси інших, або уникають суперництва із-за страху невдачі і страх успіху (невротична особистість по К. Хорні).

***Таблиця 3.4***

**Стилі, яким віддається перевага у людей з різним темпераментом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стиль поведінки в конфлікті | суперництво | співпраця | уникнення | присто-сування | суперництво |
| Темперамент | холерик | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| сангвінік | 12 | 4 | 10 | 4 | 0 |
| флегматик | 0 | 8 | 4 | 2 | 0 |
| меланхолік | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 |

З шістьох меланхоліків 4 чоловік готові на компроміс і двоє до опору.

З 30 сангвініків 12 чоловік віддають перевазі суперництво (40 %) і 10 чоловік віддають перевагу компромісу (33,3 %) . Оскільки сангвініки, відкриті люди, що емоційно відкликаються на всі враження, їх відчуття безпосередньо виражаються в зовнішній поведінці, тому вони легко перемикаються від суперництва до компромісу.

З 14 флегматиків 8 чоловік віддають перевагу співпраці, що не є типовим стилем поведінки для даного типу темпераменту. Згідно літературним джерелам люди флегматичного характеру віддають перевагу в ситуації конфлікту стилю уникнення і суперництва.

***Таблиця 3.5***

**Стилі, яких уникають люди з різним темпераментом**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Стиль поведінки в конфлікті | суперництво | співпраця | уникнення | пристосування |
| Темперамент  | холерик | 0 | 0 | 4 | 2 |
| сангвінік | 2 | 4 | 14 | 10 |
| флегматик | 4 | 2 | 0 | 8 |
| меланхолік | 4 | 0 | 0 | 2 |

Холериків було шестеро, 4 не люблять уникати конфліктів і двоє уникають опору.

З шістьох меланхоліків 4 чоловік уникають суперництва і двоє уникають опору.

Сангвініки не використовують такий стиль поведінки в конфлікті, як уникнення 14 чоловік (46,6 %) і опору 10 чоловік (33,3%) . Як ми вже говорили, відкриті сангвініки, що емоційно відкликаються на всі враження, активно включаються в зовнішню поведінку, активно йдуть на контакт, тому вони не уникають ситуації конфлікту і тим більше готові, як правило вирішувати конфліктну ситуацію, що створилася тим чи іншим чином.

З 14 флегматиків 8 чоловік уникають активного опору, оскільки опір припускає активні дії і самобутній, самостійний шлях виходу, що не властиве флегматикам.

* 1. **Кореляційний аналіз зв’язків** **характеристик темпераменту і стилів поведінки в конфлікті**

Далі ми перевірили, чи зв'язані досліджені нами характеристики між собою. За допомогою кореляційного аналізу ми виявили значущі взаємозв'язки між стратегіями поведінки в конфліктній ситуації і темпераменту (коефіцієнт Спірмена).

З матриці даних можна зробити висновок про те, що існує значущий взаємозв'язок між стратегією співпраці і екстраверсією (R=0,417). Чим більш екстравертованим є випробовуваний, тим частіше він удається до даної стратегії поведінки в конфліктній ситуації.

Існує значущий зворотний зв'язок (R=-0,316) між стратегією уникнення і екстраверсією. Чим більш інтровертованим є випробовуваний, тим частіше він удається до даної стратегії поведінки в конфліктній ситуації.

**Таблиця 3.6**

**Кореляційні зв'язки характеристик темпераменту і стилів поведінки в конфлікті**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Суперництво Томас | Співпраця Томас | Компроміс Томас | Уникнення Томас | Пристосування Томас | стиль, якого віддається перевага | стиль, якого уникають |
| Екстраверсія Айзенк | 0,223 | 0,417\* | -0,16 | -0,316\* | -0,171 | -0,259 | 0,031 |
| 0,254 | 0,033 | 0,415 | 0,051 | 0,383 | 0,184 | 0,875 |
| Нейротизм Айзенк | 0,355\*\* | 0,268 | -0,255\* | -0,158 | 0,126 | 0,098 | -0,164 |
| 0,019 | 0,167 | 0,04 | 0,423 | 0,524 | 0,62 | 0,405 |
| Темперамент Білов | -0,041 | -0,024 | -0,178 | 0,046 | 0,164 | 0,066 | 0,374 |
| 0,835 | 0,902 | 0,364 | 0,816 | 0,405 | 0,739 | 0,06 |

Примітки: \* - рівень значущості 5%; \*\* - рівень значущості 1%:

Отже, сангвініки і холерики частіше удаються до стратегії співпраці, а меланхоліки і флегматики частіше удаються до стратегії уникнення.

Існує значущий взаємозв'язок між стратегією суперництва і нейротизмом (R=0,355). Чим вище нейротизм у випробовуваного, тим частіше він удається до даної стратегії поведінки в конфліктній ситуації.

Існує значущий зворотний зв'язок (R=-0,255) між стратегією компромісу і нейротизмом. Чим нижче нейротизм у випробовуваного, тим частіше він удається до даної стратегії поведінки в конфліктній ситуації.

Отже, холерики частіше удаються до стратегії суперництва, а флегматики частіше удаються до стратегії компромісу .

На рівні тенденції можна говорити про те, що люди з різним темпераментом уникають різних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Результати дослідження дають нам можливість говорити про те, що від типу темпераменту залежить частота звернення особистості до деяких стратегій конфліктної поведінки.

* 1. **Рекомендації по запобіганню конфліктів**

Існують певні правила поведінки в конфліктній ситуації.

Неупередженість щодо ініціатора конфлікту.

Будь-який міжособистісний конфлікт починається з того, що в парі чи групі з’являється незадоволений чимось – це ініціатор конфлікту. Саме він висуває вимоги, претензії, нарікання і очікує, що партнер його вислухає і змінить свою поведінку.

Слід пам’ятати, що ініціатор конфлікту, за рідкісним винятком, коли це просто примхлива, сварлива, «сварлива» людина, завжди має особисті причини «розпочати сварку». Як правило, за його невдоволенням і претензіями стоїть досить вагома причина або особиста зацікавленість - якийсь стан речей, який його не влаштовує, обтяжує, мучить, доставляє тривогу чи незручності.

Таким чином, щоб конфлікт з першого кроку не пішов «кривим шляхом», треба справедливо і, головне, терпляче ставитися до ініціатора зіткнення: відразу «з дверей» не засуджувати, не засуджувати. звільнити, не лаяти, а уважно можливість вислухати його якомога ласкавіше.

Не розширюйте предмет спору.

Під предметом розуміється причина невдоволення партнера: що йому конкретно не підходить, що не подобається в поведінці іншого? Ініціатор конфлікту також повинен дотримуватися цього правила, тобто чітко і чітко сформулювати, перш за все, для себе, що йому не підходить і дратує в іншому. Потім повністю і чітко вкажіть причину ваших претензій.

Досить часто люди, які сваряться, не вміють дотримуватися цього правила. Смутне роздратування чимось погано розуміється і виявляється у вигляді зіпсованого настрою. У цьому випадку партнери занурюються в туманні звинувачення, докори, уколи і навіть образи, через які «обвинувачений» не бачить суті сварки.

Правило поведінки в конфлікті «з'ясування предмета конфлікту і нерозширення кількості об'єктів» - повинно включати «зменшення кількості претензій за один раз». Небезпека збільшення кількості позовів полягає в тому, що у обвинуваченого створюється враження абсолютної вини у всьому, що відбувається з ініціатором конфлікту. зробити це, якщо «все так погано» ?!

Друге правило поведінки в конфлікті пов'язане з психологічною властивістю деяких індивідів, часто неконфліктних за своєю природою, стримуватися і втекти від конфлікту.

Рано чи пізно накопичені подумки дрібні образи утворюють «снігову кулю», яку вже важко зупинити. Представлений кейс виявить стільки нарікань і упущень, що впоратися з конфліктом буде просто неможливо. Саме тому такий результат конфлікту, як «згладжування» і тим більше «відхід», не рекомендується. Вони можуть залишити ініціатору та обвинуваченому претензії у вигляді невирішених протиріч. Різноманітні психічні асоціації, поступово накопичуючись, набуваючи подробиць інших зіткнень і упущень навіть з іншими людьми, викличуть узагальнення предмета конфлікту і, головне, підвищиться емоційна залученість обвинуваченого та ініціатора.

Психологічні дослідження показують, що лише наявність усіх видів стосунків забезпечує людині гармонійний розвиток, задоволення життям, оптимізм.

Прагніть до позитивного вирішення конфлікту.

Формулювання позитивного рішення гострої ситуації змусить ініціатора, по-перше, подумки зважити всі «за» і «проти» висунутого звинувачення; по-друге, прорахувати можливі наслідки конфлікту для стосунків; і, по-третє, подумати за обвинуваченого про бажаний варіант розв'язання конфлікту. Все це разом може: знизити потенціал негативного напруження ініціатора, розширити його уявлення про предмет і доцільність конфлікту, відчути себе в ролі обвинуваченого.

Щоб уникнути сварки в конфліктній ситуації, обвинуваченому необхідно з'ясувати предмет протиріч, локалізувати причини невдоволення і запропонувати ініціатору конфлікту запропонувати позитивний вихід.

Стримувати емоції.

Часто конфліктуючі партнери вміють правильно визначити предмет конфлікту, справедливо поставитися до права ініціатора, висловити свої вимоги, окреслити результат конфлікту, але весь тон розмови іноді зводить нанівець ці досягнення.

Як правило, конфліктуючі сторони в момент конфлікту відчувають напругу в емоційному стані. Їхні висловлювання категоричні, категоричні, вимогливі.

Найважливішою умовою суперечки, зіткнення є максимально спокійний і рожевий тон висловлювань, точність і продуманість слів. Говорити потрібно так, щоб в голосі і словах не було навіть натяку на роздратування, злість, докори, не було образи на партнера. Одним словом, формою диспуту має бути «ділова бесіда ділових людей».

Будьте тактовні в суперечці.

Уникайте конфліктів, які впливають на самооцінку людини. Не можна допускати, щоб заяви про гучну телефонну розмову обернулися образою для людини.

Особливо чутливий до дрібних неприємностей «дитячий егоцентризм – інфантилізм». Досить поштовху в транспорті, необережного слова на роботі і вдома - і гордість зачеплена, хоча вона може не мати до цього абсолютно ніякого відношення. Але «ображений» готовий дати відсіч «у повній формі».

В основі ділового конфлікту лежить різне ставлення до певних речей, третіх осіб, способів поведінки. Він завжди конкретний. Особистісні конфлікти завжди менш специфічні, і претензія спрямована не на конкретну поведінку, а на особистість партнера в цілому.

Ділові конфлікти набагато легше і легше вирішуються. Але особисте – лише з працею. Дійсно, за особистими претензіями стоїть вимога, щоб людина повністю або частково змінила свій характер, темперамент чи навіть потреби. За звичками поведінки, так чи інакше, може стояти глибокий, стійкий фундамент.

Отже, якщо можна частково виправити смаки, прихильності, звички, то змінити базові потреби особистості, її темперамент неможливо. У стресовій, конфліктній ситуації природні риси особистості неодмінно дадуть про себе знати. Все це, однак, не означає, що сформована особистість вже не здатна змінюватися і вдосконалюватися.

Якщо обставини не дають можливості розірвати будь-які відносини, то можна вдатися до найефективнішого методу: «говорить відверто», розумно посперечатися. Такі умови труднощів можливі в сімейних стосунках і відносинах співпраці, коли спільна справа зобов’язує нас взаємодіяти «попри все».

Розмова відверто «повинна бути в певний, узгоджений час, а не «на ходу», до речі. «Спонтанність і бездумність раціональної суперечки «покине все на свої місця», «в душі залишиться осад».

Перед початком спору ініціатор повинен чітко сформулювати «що він хоче сказати», не задаючи сторонніх питань. Обом сторонам краще йти на суперечку з готовністю знайти все найкраще, що є в іншої.

А головна умова – спокійний тон і усвідомлена мотивація неминучості співпраці.

У міжособистісному конфлікті, особливо в сімейно-побутовій, партнерській (подружній) сфері, є не тільки права і тільки винна сторона. Іноді конфлікт виникає через те, що одна сторона з якихось причин перезбуджена (труднощі на роботі, сварка з другом, ускладнення в сімейних відносинах), а інша сторона замість того, щоб «покинути» або «згладити» напругу , обирає тактику протистояння або примусу.

Об’єктивно оцінюючи ситуацію, чітко простежуються позиції ініціатора та обвинуваченого. І хоча ініціатор перебуває лише в напруженому стані, конфлікт виявлений і не має прямого відношення до цього партнера, але нібито «обвинувачений» вже поспішає «взяти удар», а не вводити розмову в розмову. інший канал і дозволяючи ініціатору вийти в «інший напрямок. «Практичний тип особистості більш категоричний у своїх судженнях, тому частіше й прямолінійніше оцінює ситуацію «або він, чи я».

Не можна відразу відкидати будь-яке звинувачення, навіть те, що здається абсурдним і необґрунтованим, з дверей. Будь-яка претензія співучасника (партнера) має під собою якусь підставу, а може, конфлікт має зовсім інше джерело. Важливо відразу обговорити це питання або домовитися про розмову (але ні в якому разі не «розборки») пізніше і в більш невимушеній обстановці. 8 Тактика первинного неприйняття, хоча й психічного, характерна для практичного типу особистості, когнітивний (мислячий) тип більш жорсткий (негнучкий), потрібен час, щоб обдумати або з'ясувати спірні сторони протиріччя, які виникла.

Необхідно пам’ятати, що кожна людина індивідуальна і тому іноді нам важко розв’язувати суперечності, які виникають у стосунках. Він (інший) лише трохи відрізняється від нас, і це може викликати розбіжності. Зіткнувшись з іншими людьми, ми знаходимо схожість, відмінність у точках зору, емоційних станах, поведінці.

Схожість - викликає задоволення, але тимчасове, потім може виникнути байдужість і навіть нудьга.

Різниця породжує напругу, але можливий інтерес до людини, відмінної від нашої. Співпраця полегшується пошуком подібності між «мною» і «він» (або «вона»).

Неправильно думати, що життя – це суцільне задоволення, без жодних проблем, перешкод, ускладнень. Неправда також і те, що інша людина завжди має бути нам тільки приємним, співчутливим. Про це потрібно пам'ятати особливо, коли виникають труднощі, труднощі в міжособистісних стосунках. Наявність протиріч і навіть конфліктів неминуча, але головне – не поспішати з висновками «бути чи не бути у стосунках».

Неприпустимо в умовах будь-якої напруженості у стосунках, розбіжностей робити узагальнення типу: «Всі чоловіки», «Всі жінки», «Всі, хто взагалі заважає жити». Такі узагальнення не обмежуються лише прийнятою подумки позицією, а дається оцінка ситуації і включаються наші емоції, ще більше посилюючи узагальнення, закріплюючи їх у вигляді постійно переживаного конфлікту.

Не можна думати, що конфлікт, одного разу вирішений, не виникне знову.

Адже формування оптимальних стосунків пов’язане з розвитком нових рис поведінки особистості, наприклад, поступливості, терпимості до помилок інших і т. д. Щоб довести комунікативні навички «до досконалості», які влаштовують обох, потрібні терпіння і час. сторони.

Необхідно пам'ятати, що чим тісніші стосунки, наприклад, подружні, тим складніше у випадках їх труднощів. Дружні та любовні стосунки не зобов’язують нас до багато чого, але вони також більш поверхові, ненадійні, як товариські, що пов’язує нас однією спільною справою.

Правда, чинне адміністративне законодавство та виробнича дисципліна регулюють відносини, але проблема особистих відносин повністю не зникає. У прихованій формі труднощі залишаються і тут. Важливо правильно їх вирішувати на благо спільної справи.

Корисно перемежовувати час спілкування один з одним і ізоляції один від одного, що особливо важливо для близьких сімейних відносин, подружніх стосунків. Для кожної, наприклад, подружньої пари оптимальне своє співвідношення 9 спілкування та ізоляції, але воно повинно бути, оскільки дає можливість краще відчути особисту оригінальність і неповторність, неповторність партнера. Дійсно, для того, щоб був інтерес один до одного, необхідний особистісний розвиток.

Без внутрішньої роботи над собою людина стає буденною і нецікавою. Звичайно, на ранніх етапах наших відносин важко вичерпати духовні та емоційні цінності за короткий час. Але постійне, повсякденне спілкування зменшує «новизну» відносин. Відомий також ефект одноманітності, який проявляється не тільки в монотонній роботі, а й у стосунках між людьми.

Слід пам’ятати, що чоловік і жінка по-різному чутливі до оцінки своєї особистості. Так, якщо жінка більш чутлива до оцінки своєї зовнішності, привабливості, то чоловіки найбільше цінують в собі ділові якості, вміння вирішувати практичні, життєві завдання. Трохи переоцінивши ці якості, ми не підемо далеко від істини. Не випадково кажуть, що жінка стає жінкою поруч з чоловіком, а чоловік – поруч з жінкою. Необхідно накопичити «багаж» позитивних спогадів один про одного, це зіграє позитивну роль в умовах напруженості та конфлікту. У такі моменти краще згадати не найгірші, а найкращі моменти минулих відносин.

Відносини дружби, товариства та шлюбу не можна ідеалізувати. Ні перше, ні друге, ні третє не можуть повністю вирішити наші внутрішні труднощі. Тільки все різноманіття стосунків надає впевненості, життєвого оптимізму. Також нерозумним є цинізм, вульгарність стосунків, від яких, як від ракової хвороби, руйнуються не тільки вони самі, але й особистість. Тут діє принцип: «Що посієш, те й пожнеш!»

Не намагайтеся повністю «переробити», перевиховати один одного на роботі, вдома, в сім’ї.

Краще займайтеся самоосвітою - це допоможе особисто вам і не викличе протесту, зле волі з боку оточуючих.

Висока вимогливість до себе, в першу чергу, а потім до інших. Це не означає, що ви завжди повинні у всьому звинувачувати тільки себе. Є категорія сором’язливих, невпевнених у собі людей. Для більшої впевненості вони повинні, подолавши себе, повірити у власні можливості, знайти в собі сили змінити інших, хоча зробити це непросто, адже вони стали! «невпевнені в собі за рахунок виховання, коли їх занадто часто недооцінювали, придушували ініціативу.

Сором’язливим необхідно постійно самовдосконалюватися і більше залучатися до активної соціальної роботи, що дає змогу контактувати з різними людьми з різними стилями поведінки та спілкування. Все це розширить коло знань, умінь та навичок спілкування. Мистецтво спілкування народжується лише в практиці спільної праці (навчальної, трудової, соціальної).

Бажання «показати себе», хизуватися своєю гідністю не завжди сприятливо впливає на інших. Не випадково ми висміюємо фанфари, позерство.

Уміння бути уважним до інших добре окупається. Уміння слухати і співчувати завжди розташовує інших. Адже частіше хочеться з кимось поділитися, хочеться співчуття, співучасті.

Довірливість-недовірливість є однією з найважливіших рис особистості, які визначають її міжособистісний комфорт. Надмірна і незмінна довірливість є ознакою недосвідченості, вразливості особистості. Але найгірше – підозрілість у всьому. Недовіра до одного, особливо до керівника, майже завжди породжує недовіру підлеглих. Без взаємної довіри люди ніколи б взагалі ні про що не змогли домовитися.

І як ми цінуємо довіру до нас! Останнім і, мабуть, найважливішим моментом є те, що відносини вимагають багато роботи, щоб їх підтримувати. І в підручниках про це не пишуть, ніхто не вчить. А тим часом зруйнувати легше, ніж будувати знову. У трудовому колективі та в особистій, сімейно-побутовій сферах для управління відносинами необхідна щоденна праця.

У ділових відносинах девізом має бути співпраця на ділових засадах. У цих умовах суперечки необхідні заради спільної справи. Без них ділове партнерство може перерости в особисту дружбу. Буде заміна співдружності кооперації.

В особистих стосунках девізом буде співдружність, заради підтримки відносин, а не заради справи.

Якщо співпраця існує лише для бізнесу, то співдружність для підтримки почуття особистої прихильності, але незалежно від типу відносин, їх трудомісткість однакова.

У навчальній, трудовій діяльності помітний прогрес техніки, техніки, раціоналізація праці. Однак у сфері людських відносин труднощі не зникають повністю. І наступне покоління, і кожна людина вирішує їх по-своєму, б’є знову і знову.

**Висновки до 3 розділу:**

Результати анкетування дають підстави говорити про те, що конфлікт це, перш за все, розбіжності між людьми, зіткнення різних думок. Конфлікти існують та будуть існувати, бо люди не вміють спілкуватися, , наприклад, коли треба захистити свої ціннісні орієнтири. Ведучою превенцією конфлікту респонденти вважають уникнення або коректне висловлювання своїх думок.

Результати проведеного емпіричного дослідження дозволяють зробити вивід про те, що наше припущення частково підтвердилося: від типу темпераменту залежить частота звернення особистості до деяких стратегій конфліктної поведінки.

У випробовуваних з високими показниками нейротизму простежується деяка соціальна активність, що виявляється в сумарному збільшенні значень по шкалах “співпраця”, “суперництво”.

Випробовувані з середніми показниками «нейротизму – екстраверсії» тяжіють до прояву стратегії типу “співпраця” і “компроміс”

Випробовувані з явно вираженим холеричним типом темпераменту тяжіють до прояву стратегії типу “суперництво”. Враховуючи високий нейротизм даного типу темпераменту це може означати, що вони частіше за інших прагнуть добитися своїх інтересів, не зважаючи на інтереси інших.

Сангвініки частіше удаються до стратегії співпраці, Оскільки сангвініки, відкриті люди, що емоційно відкликаються на всі враження, активно включаються в зовнішню поведінку, активно йдуть на контакт, тому вони не уникають ситуації конфлікту і тим більше готові, як правило вирішувати конфліктну ситуацію, що створилася тим чи іншим чином.

Флегматики частіше удаються до стратегії компроміс, оскільки інші стратегії припускають активні дії, які не властиві флегматикам.

Меланхоліки частіше удаються до стратегії уникнення із-за страху невдачі і страх успіху (невротична особистість по К. Хорні).

Надано рекомендації, щодо запобігання конфліктів та вмінню вирішувати конфліктні ситуації.

**ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ**

Актуальність даного дослідження полягає в тому, що спостерігаючи за поведінкою іншої людини, знаючи його темперамент, можна припустити, як він поводитиметься в конфліктній ситуації. Також це проблема взаємозв'язку темпераменту і стилю поведінки в конфліктній ситуації актуальна в організації трудової діяльності індивіда, педагогічному процесі, в сімейному житті, тобто, в будь-якій ситуації, де відбувається взаємодія особистості і групи.

Оскільки темперамент є центральним утворенням психодинамічної організації людини, яка формується і виявляється в діяльності, в спілкуванні і робить на них вплив, *ми припустили*, що з ним взаємозв'язані деякі особливості особистості, що у свою чергу робить вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті.

В ході проведеної роботи були проаналізовані літературні джерела по проблемах характеристик темпераменту і особистісних детермінант конфліктної поведінки і стилів поведінки в конфлікті.

Ми прийшли до висновків, що у всіх своїх проявах темперамент опосередкований і обумовлений реальними умовами і конкретним змістом життя людини. Тому слід пам'ятати, що ділення людей на чотири види темпераменту дуже умовно. Існують перехідні, змішані, проміжні типи темпераменту; часто в темпераменті людини поєднуються риси різних темпераментів. Темперамент може також змінюватися, до певної міри, і в результаті самовиховання. Навіть доросла людина може змінити в певну сторону свій темперамент. Тому «чисті» типи темпераменту зустрічаються відносно рідко.

Конфлікт – це складне, але необхідне соціальне явище. Кожен конфлікт по-своєму унікальний, неповторюваний по причинах виникнення, формам взаємодії два або більш за сторони, результату і наслідкам. Конфлікти пронизують всі сфери суспільного життя і, тому, людина стикається з ними постійно, але не можна приписувати їм тільки негативні функції, оскільки часто в процесі конфлікту можна знайти нове, цікаве вирішення проблеми.

Ефективне вирішення проблеми, що привела до конфліктної ситуації, вимагає від кожного суб'єкта ясного уявлення про загальну природу і специфіку даного типу конфлікту, певного стилю поведінки, вибір якої залежить від особистісних особливостей, у тому числі і особливостей темпераменту.

К.Томас і Р. Кілменн виділили наступні п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації:

 1) Пристосування, поступливість;

 2) Ухилення;

 3) Суперництво;

 4) Співпраця;

 5) Компроміс.

Основу класифікації складають два незалежні параметри:

1) ступінь реалізації власних інтересів, досягнення своїх цілей,

2) рівень кооперативності, урахування інтересів іншої сторони.

Спираючись на теорію К.Томас і Р.Кілменн, ми провели власне дослідження, в якому знайшли підтвердження нашого припущення про взаємозв'язок досліджуваних характеристик: від типу темпераменту залежить частота звернення особистості до деяких стратегій конфліктної поведінки.

У випробовуваних з високими показниками нейротизму простежується деяка соціальна активність, що виявляється в сумарному збільшенні значень по шкалах “співпраця”, “суперництво”.

Випробовувані з середніми показниками «нейротизму – екстраверсії» тяжіють до прояву стратегії типу “співпраця” і “компроміс”

Випробовувані з явно вираженим холеричним типом темпераменту тяжіють до прояву стратегії типу “суперництво”. Враховуючи високий нейротизм даного типу темпераменту це може означати, що вони частіше за інших прагнуть добитися своїх інтересів, не зважаючи на інтереси інших.

Сангвініки частіше удаються до стратегії співпраці, Оскільки сангвініки, відкриті люди, що емоційно відкликаються на всі враження, активно включаються в зовнішню поведінку, активно йдуть на контакт, тому вони не уникають ситуації конфлікту і тим більше готові, як правило вирішувати конфліктну ситуацію, що створилася тим чи іншим чином.

Флегматики частіше удаються до стратегії компроміс, оскільки інші стратегії припускають активні дії, які не властиві флегматикам.

Меланхоліки частіше удаються до стратегії уникнення із-за страху невдачі і страх успіху (невротична особистість по К. Хорні).

*Практична значущість* даної роботи полягає в тому, що її результати можуть бути застосовані в організаціях, в соціально-педагогічному процесі, в сімейному житті, в будь-якій ситуації, де відбувається взаємодія особистості і групи. Спостерігаючи за поведінкою іншої людини в повсякденному, діловому і побутовому спілкуванні, усюди, де людина стикається з конфліктними ситуаціями, знаючи його темперамент, можна припустити, як він поводитиметься в конфліктній ситуації і вибиратиме відповідні стратегії поведінки.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Альтшуллер г.С., Верткин і.М. Як стати генієм: Життєва стратегія творчої особистості. Мінськ: Білорусь, 2002. 336 с.
2. Анцупов а.Я. Баклановський с.В. Конфліктологія в схемах і коментарях. Пітер 2005. 289 с.
3. Арон Р. Етапи розвитку соціологічної думки. М., 1993. 342 с.
4. Асмолов а.Г. Психологія особистості. М.: Психологія і педагогіка, 1999 Асмолов а.С. Психологія особистості. М.: ЮНІТІ-ДАНА, 2003. 368 с.
5. Бабосов Е. М. Конфліктология. Мінськ, ТетраСистемс, 2000. 234 с.
6. Белоус В. В. Темперамент і деяльность. Учебное пособие. Пятигорск, 1990. 280 с.
7. Білий Б. Стиль індивідуальної поведінки особистості в конфлікті /Б.В. Білий. Київ, 2000. 214 с.
8. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Вніманіє конфлікт! Новосибірськ, 1994. 233 с.
9. ВинославськаО.В. Психологія : навч. посіб. / О.В. Винославська. Київ : ІНКОС, 2005 386 с.
10. Винославсъка О. В., Карамушка Л. М. Дослідження типології управлінських конфліктів у технічному університеті // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. К.: Т-во конфліктологів України, 2002. Вип. 3. С. 20-24.
11. Волинська Л. В.. К. : Каравела, 2007. 416 с.
12. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфліктология М., Инфра-М, 2000. 345 с.
13. Гірник А.М. Основи конфліктології / А. Гірник. К.: Вид. дім«Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с
14. Горяніна "Психологія спілкування". М., 1994. 267 с.
15. Григор'єва І. Индивидуально-психологические детерминанты адаптивного поведения студенток в конфликтных ситуациях : дис. канд. псих. наук : 19.00.01 / Григор'єва І.В. Москва, 2018. 215 с.
16. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. Х. К., 2006. 320 с.
17. Дмитра А. В. Конфліктология. М., Гардаріки, 2000.
18. Еникєєв м.І. Загальна і соціальна психологія: Навчань.- М.: Норма- Інфра-М, 2000. 624 с.
19. Загальна психологія (курс лекцій). Укладач Е.І.Рогов. М.: «Владос». 1995.
20. Зайцев А. К. Соціальний конфлікт / А. К. Зайцев. М. : Академія, 2011. 464 с.
21. Здравомислов а.Г. Соціологія конфлікту. М., 1996. 213 с.
22. [Іванов В. М., О. В. Іванова. Юридична конфліктологія : Навч. посіб. для студ. вищ.навч. закл. / В. М. Іванов, О. В. Іванова. — К. : МАУП,2004. 224 с.](https://scicenter.online/konfliktologiya-yuridicheskaya-kniga-scicenter/yuridichna-konfliktologiya-navch-posib-dlya.html)
23. Іоанно, О. В. Особливості поведінки в конфлікті осіб з різними типами темпераменту = Peculiarities of behavior in the conflict of persons with different types of temperament : дипломна робота бакалавра / О. В. Іоанно; наук. кер. С. Л. Чачко; ОНУ ім. І.І. Мечникова, Ф-т психол. та соц. роботи, Каф. заг. психол. та психол. розвитку особистості. Одеса, 2018. 59 с.
24. Історія психології. 20 век/ Під ред. П.Я. Гальперіна. видавництво М.: Академічний проспект, 2003. 832 с.
25. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів: Навчальний посібник. К.: Либідь, 2005. 464 с.
26. Кабальовський с.І. Виховання розуму і серця. М.: Освіта, 1991. 156 с.
27. Калінкіна І.В. Творчість як варіант сублімації конфлікту / І.В. Калінкіна // Збірник статей «Психосемантика». 2009. № 50. С. 14-19.
28. Козирев г.І. Введення в конфліктологію. М. ВЛАДОС ІМПЕ ім. А.С. Грібоєдова, 2001. 343 с.
29. Конфліктологія. Питання відповіді. М. Юніті . 2004. 345 с.
30. Котлова Л.О. Особливості прояву конфліктних форм поведінки підлітків з вираженими акцентуаціями рис характеру / Л.О. Котлова // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. .Т.1. Вип.105 / Чернігівський національний педагогічний університет імені Т.Г.Шевченка; гол.ред.Носко М.О. Чернігів : ЧНПУ,2012. С.162 166.
31. Крисько в.Г. Загальна психологія в схемах і коментарях до них. Навчально-методична допомога. М.: «Флінта». 1998. 421 с.
32. Лобаскова М. Природа індивідуальних відмінностей темпераменту у підлітковому віці / М. Лобаскова, Е. Гіндіна, С. Малих. // Теоретическая и экспериментальная психология. 2010. С.19–27.
33. Ложкін Г.В. Практична психологія конфлікту / Г. В. Ложкін, Н. И. Повякель. К.: МАУП, 2002. 256 с.
34. Ложкін Г.В., Пов’якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2006. 416 с.
35. Майерс Д. Социальная психология/ Пер з англ. Спб. : Пітер, 1999.- 688 с.
36. Мерлін в.С. Психологія індивідуальності Москва Вороніж, 1996. 322 с.
37. Немов р.С. Загальні основи психології. М.: Інфра\_-м, 1994 456 с.
38. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. К. : Академвидав, 2003. 255 с.
39. Пірен М. І. Словник-довідник термінів з конфліктології / Під ред. проф. Г. В. Ложкіна. Київ-Чернівці, 1995. С. 36-38.
40. Пов'якель Н. І. Особистісні детермінанти подолання конфліктності в юнацькому віці: навчально-методичний посібник. / Н. І. Пов'якель, Н. О. Макарчук. Київ: НПУ імені М.П.Драгоманова, “Автореферат”, 2006. 72 с.
41. Потанин Г. М., Сахаров, А.И. Конфликты: сущность и преодоление/ Г.М.Потанин, А.И.Сахаров. М.: Просвещение, 1990. 211с.
42. Практична психологія в тестах, або як навчитися розуміти себе і інших. М.: АСТ ПРЕС, 2001. 376 с.
43. Психологічний словник довідник. Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2001. 456 с.
44. Психологія характеру: Хрестоматія \ Сост. К.В. Сельченок . Мінськ: Харвест, 1999 . 521 с.
45. Резакова И. Л. Диагностика агрессивности в юношеском воздасте / И. Л. Резакова Коломна, 2015 . 15 с.
46. Роменець В. А Основи психології. / В. А. Роменець, О. В. Киричук. К.:Либідь,2006. — 630 с.
47. Семиченко В.А. Психологія. Темперамент. Київ-Полтава:Форміка., 2001. 168 с.
48. Сергєєнкова О. П. Загальна психологія. / О. П. Сергєєнкова, О. А. Столярчук, О. П. Коханова. К.: Центр учбової літератури,. 2012. 296 с
49. Сергієнко Н. П. Фактори, що впливають на вибір стилю поведінки у конфліктній ситуації / Н. П. Сергієнко, Ю. В. Сергієнко // Проблеми екстремальної та кризової психології.. –2007. Режим доступу до ресурсу: https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/ProblemsOfExtremeAndCrisisPsychology/vol1/27.pdf.
50. Симонов В.П. Мотивований мозок. М.: Наука, 1994. 234 с.
51. Симонов В.П., Ершов п.М. Психологія розвитку. М.: Наука, 2001. 168 с.
52. Скотт Дж. Сила ума. Способы разрешения конфликтов./ Дж. Скотт. Киев, 1991. С. 37-41.
53. Столяренко л.Д. Основи психології. Ростов-на-Дону: Фенікс, 2001. 342 с.
54. Столяренко О. Б. Психологія особистості. / О.Б. Столяренко. К.:Центр учбової літератури, 2012. 280 с.
55. Стреляу Я. Роль темперамента в психологическом развитии / Я.Стреляу. М., 1982. 335 с.
56. Темперамент біологічний фундамент особистості. Режим доступу: <http://psihologia.biz/razvitiya-akmeologiya-psihologiya/temperamentbiologichniy-fundament-35919.html>
57. Теплов Б. М. Проблеми індивідуальних відмінностей. М., 1991. С. 347-495.
58. Трофімов Ю.Л. Психологія / Ю.Л. Трофімов та ін. 4-те вид., стереотип. К.: Либідь. 2003. 560 с.
59. Урутіна Т. М. Психологічні особливості прояву агресії у юнацькому віці / Т. М. Урутіна, С. О. Щілинний // Молодий вчений. 2015. -№15. С. 558-563.
60. Фалькова Н., Сергієнко Л. Індивідуально-психологічні особливості людини та іх роль в праці і навчанні // Молода спортивна наука України: Зб. Наук. Праць в галузі фізичної культури та спорту. Вип.8: у 4-х т. Львів: НВФ “Українські технології”, 2004. Т.4. С. 355-359.
61. Фомина Н. А. Темперамент и индивидуальный стиль учебной деятельности / Н. А. Фомина, М. А. Мирчетич // Актуальные проблемы психол. знания. 2010. № 2. С. 22-24.
62. Фурман А. В. Психодіагностика. / Фурман А. В. Тернопіль: Економічна думка, 2015. 64с.
63. Цуканов б.І. Якість "внутрішнього годинника" і проблема інтелекту // Психол. журн. 1991. Т. 12. № 3. С. 38 — 44.
64. Цуканов, Б.І. Час в психіці людини / Б.І. Цуканов. Одеса: Астропрінт, 2000. 218 с.
65. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник /В.Б.Шапар, Х.: Прапор, 2007. 640 с.
66. Bourne E. The anxiety and phobia workbook / Edmund J. Bourne. 5th ed. Distributed in Canada by Raincoast Books Copyright, 2010. 496 р.
67. Thomas К. Thomas Kilmann conflict mode instrument. XICOM / К. Thomas, R. Kilmann., 1990.

**ДОДАТОК А.**

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРЕОБЛАДАЮЩЕГО ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА.**

Инструкция требует внимательно прочитать перечень свойств и поставить знак «+», если испытуемый считает, что это свойство ему присуще, и знак «-» — если оно у него отсутству­ет. В сомнительных случаях ничего не ставится.

ХОЛЕРИК

1. Неусидчивость, суетливость.

2. Невыдержанность, вспыльчивость.

3. Нетерпеливость.

4. Резкость и прямолинейность в отношениях с людьми.

5. Решительность и инициативность.

6. Упрямство.

7. Находчивость в споре.

8. Неритмичность в работе.

9. Склонность к риску

10. Незлопамятность, необидчивость.

11. Быстрота и страстность речи.

12. Неуравновешенность и склонность к горячности.

13. Нетерпимость к недостаткам.

14. Агрессивность забияки.

15. Выразительность мимики.

16. Способность быстро действовать и решать.

17. Неустанное стремление к новому.

18. Резкость, порывистость в движениях.

19. Настойчивость в достижении поставленной цели.

20. Склонность к резкой смене настроения.

САНГВИНИК

1. Жизнерадостность.

2. Энергичность и деловитость.

3. Недоведение начатого дела до конца.

4. Склонность переоценивать себя.

5. Способность быстро схватывать новое.

6. Неустойчивость в интересах и склонностях.

7. Легкое переживание неудачи и неприятностей.

8. Легкое приспособление к разным обстоятельствам.

9. Увлеченность любым делом.

10. Быстрое остывание, когда дело перестает интересовать.

11. Быстрое включение в новую работу и переключение с одного вида работы на другой.

12. Тяготение однообразной, будничной, кропотливой работой.

13. Общительность и отзывчивость, не скованность в общении с другими людьми.

14. Выносливость и работоспособность.

15. Громкая, быстрая, отчетливая речь.

16. Сохранение самообладания в неожиданной, сложной ситуации.

17. Обладание всегда добрым настроением.

18. Быстрое засыпание и пробуждение.

19. Частая несобранность, поспешность в решениях.

20. Склонность иногда скользить по поверхности, отвлекаться.

ФЛЕГМАТИК

1. Спокойствие и хладнокровие.

2. Последовательность и обстоятельность в делах.

3. Осторожность и рассудительность.

4. Умение ждать.

5. Молчаливость, нежелание болтать по пустякам.

6. Обладание спокойной, равномерной речью, без резко выраженных эмоций, жестикуляций и мимики.

7. Сдержанность и терпеливость.

8. Доведение начатого дела до конца.

9. Умение применять свои силы в дело (не растрачивать их по пустякам).

10. Строгое придерживание выработанного распорядка жизни, системы в работе.

11. Легкое сдерживание порывов.

12. Маловосприимчивость к одобрению и порицанию.

13. Незлобивость, проявление снисходительного отношения к колкостям в свой адрес.

14. Постоянство в своих отношениях и интересах.

15. Медленное вовлечение в работу и переключение с одного вида работы на другой.

16. Ровность в отношениях со всеми.

17. Аккуратность и порядок во всем.

18. Трудное приспособление к новой обстановке.

19. Обладание выдержкой.

20. Постепенное схождение с новыми людьми.

МЕЛАНХОЛИК

1. Стеснительность и застенчивость.

2. Растерянность в новой обстановке.

3. Затруднительность в установлении контактов с незнакомыми людьми.

4. Неверие в свои силы.

5. Легкое перенесение одиночества.

6. Чувство подавленности и растерянности при неудачах.

7. Склонность уходить в себя.

8. Быстрая утомляемость.

9. Обладание тихой речью, иногда снижающейся до шепота.

10. Невольное приспособление к характеру собеседника.

11. Впечатлительность до слезливости.

12. Чрезвычайная восприимчивость к одобрению и порицанию.

13. Предъявление высоких требований к себе и окружающим.

14. Склонность к подозрительности, мнительности.

15. Беспечная чувствительность и легкая ранимость.

16. Чрезмерная обидчивость.

17. Скрытность и необщительность, нежелание делиться своими мыслями.

18. Малоактивность и робость.

19. Безропотность и покорность.

20. Стремление вызвать сочувствие и помощь окружающих.

**ДОДАТОК Б.**

**Таблиця 1.**

**Дані по опитувальнику Айзенка**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Випробовуваний № | екстраверсія | нейротизм |
| 1 | 13 | 22 |
| 2 | 12 | 12 |
| 3 | 13 | 5 |
| 4 | 14 | 4 |
| 5 | 10 | 15 |
| 6 | 15 | 16 |
| 7 | 13 | 10 |
| 8 | 11 | 19 |
| 9 | 15 | 5 |
| 10 | 16 | 15 |
| 11 | 18 | 11 |
| 12 | 17 | 6 |
| 13 | 14 | 20 |
| 14 | 12 | 13 |
| 15 | 15 | 8 |
| 16 | 16 | 14 |
| 17 | 14 | 10 |
| 18 | 16 | 9 |
| 19 | 6 | 21 |
| 20 | 10 | 9 |
| 21 | 12 | 16 |
| 22 | 9 | 9 |
| 23 | 17 |  13 |
| 24 | 9 | 16 |
| 25 | 12 | 6 |
| 26 | 9 | 15 |
| 27 | 12 | 15 |
| 28 | 18 | 15 |

**Таблиця 1а.**

**Дані по опитувальнику Айзенка**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Випробовуваний № | екстраверсія | нейротизм |
| 1 | 13 | 22 |
| 2 | 12 | 12 |
| 3 | 15 | 16 |
| 4 | 13 | 10 |
| 5 | 11 | 19 |
| 6 | 12 | 6 |
| 7 | 9 | 15 |
| 8 | 11 | 19 |
| 9 | 15 | 5 |
| 10 | 16 | 15 |
| 11 | 18 | 11 |
| 12 | 17 | 6 |
| 13 | 14 | 20 |
| 14 | 12 | 13 |
| 15 | 15 | 8 |
| 16 | 16 | 14 |
| 17 | 14 | 10 |
| 18 | 12 | 12 |
| 19 | 13 | 5 |
| 20 | 14 | 4 |
| 21 | 10 | 15 |
| 22 | 15 | 16 |
| 23 | 13 | 10 |
| 24 | 11 | 19 |
| 25 | 12 | 6 |
| 26 | 9 | 15 |
| 27 | 12 | 15 |
| 28 | 18 | 15 |
| 29 | 15 | 8 |
| 30 | 16 | 14 |

***Таблиця 2.***

**Дані по опитувальнику А.Білова**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Випробовуваний № | Холерик | Сангвінік | Флегматик | Меланхолік |
| 1 | 28 | 26 | 16 | 30 |
| 2 | 24 | 33 | 33 | 10 |
| 3 | 14 | 36 | 39 | 11 |
| 4 | 15 | 29 | 50 | 5 |
| 5 | 19 | 25 | 35 | 21 |
| 6 | 29 | 38 | 21 | 12 |
| 7 | 28 | 28 | 28 | 16 |
| 8 | 39 | 21 | 7 | 32 |
| 9 | 19 | 31 | 31 | 19 |
| 10 | 30 | 33 | 12 | 24 |
| 11 | 16 | 34 | 42 | 7 |
| 12 | 11 | 46 | 43 | 0 |
| 13 | 16 | 25 | 41 | 18 |
| 14 | 26 | 23 | 26 | 26 |
| 15 | 32 | 25 | 40 | 2 |
| 16 | 23 | 30 | 38 | 8 |
| 17 | 32 | 37 | 27 | 4 |
| 18 | 30 | 32 | 30 | 9 |
| 19 | 41 | 18 | 41 | 82 |
| 20 | 20 | 37 | 37 | 5 |
| 21 | 27 | 20 | 31 | 22 |
| 22 | 24 | 18 | 16 | 42 |
| 23 | 41 | 39 | 1 | 1 |
| 24 | 36 | 28 | 12 | 23 |
| 25 | 29 | 37 | 25 | 8 |
| 26 | 31 | 31 | 14 | 22 |
| 27 | 19 | 42 | 16 | 21 |
| 28 | 28 | 34 | 17 | 21 |

***Таблиця 2а.***

**Дані по опитувальнику А.Білова**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Випробовуваний № | Холерик | Сангвінік | Флегматик | Меланхолік |
| 1 | 28 | 26 | 16 | 30 |
| 2 | 24 | 33 | 33 | 10 |
| 3 | 29 | 38 | 21 | 12 |
| 4 | 23 | 30 | 38 | 8 |
| 5 | 32 | 37 | 27 | 4 |
| 6 | 15 | 29 | 50 | 5 |
| 7 | 19 | 25 | 35 | 21 |
| 8 | 29 | 38 | 21 | 12 |
| 9 | 28 | 28 | 28 | 16 |
| 10 | 39 | 21 | 7 | 32 |
| 11 | 19 | 31 | 31 | 19 |
| 12 | 11 | 46 | 43 | 0 |
| 13 | 16 | 25 | 41 | 18 |
| 14 | 26 | 23 | 26 | 26 |
| 15 | 32 | 25 | 40 | 2 |
| 16 | 23 | 30 | 38 | 8 |
| 17 | 32 | 37 | 27 | 4 |
| 18 | 15 | 29 | 50 | 5 |
| 19 | 19 | 25 | 35 | 21 |
| 20 | 29 | 38 | 21 | 12 |
| 21 | 28 | 28 | 28 | 16 |
| 22 | 39 | 21 | 7 | 32 |
| 23 | 19 | 31 | 31 | 19 |
| 24 | 30 | 33 | 12 | 24 |
| 25 | 16 | 34 | 42 | 7 |
| 26 | 31 | 31 | 14 | 22 |
| 27 | 19 | 42 | 16 | 21 |
| 28 | 28 | 34 | 17 | 21 |
| 29 | 19 | 31 | 31 | 19 |
| 30 | 30 | 33 | 12 | 24 |

***Таблиця 3***

**Дані по опитувальнику К. Томаса**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Випробовуваний № | Суперництво | Співпраця | Компроміс | Уникнення | Пристосування |
| 1 | 1 | 7 | 11 | 6 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 10 | 7 | 6 |
| 3 | 5 | 7 | 6 | 7 | 4 |
| 4 | 6 | 9 | 7 | 8 | 0 |
| 5 | 10 | 6 | 8 | 3 | 2 |
| 6 | 0 | 5 | 10 | 7 | 8 |
| 7 | 10 | 6 | 7 | 5 | 2 |
| 8 | 1 | 7 | 8 | 8 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 12 | 7 | 1 |
| 10 | 9 | 7 | 6 | 6 | 2 |
| 11 | 3 | 4 | 11 | 5 | 7 |
| 12 | 3 | 7 | 6 | 7 | 7 |
| 13 | 7 | 9 | 7 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 7 | 7 | 9 | 4 |
| 15 | 9 | 4 | 4 | 8 | 5 |
| 16 | 11 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 9 | 4 | 7 |
| 18 | 9 | 6 | 7 | 5 | 3 |
| 19 | 5 | 6 | 9 | 6 | 4 |
| 20 | 1 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 21 | 4 | 7 | 5 | 8 | 6 |
| 22 | 1 | 4 | 8 | 7 | 9 |
| 23 | 4 | 8 | 8 | 8 | 2 |
| 24 | 1 | 9 | 12 | 4 | 4 |
| 25 | 10 | 5 | 7 | 6 | 2 |
| 26 | 1 | 6 | 8 | 7 | 8 |
| 27 | 3 | 8 | 7 | 8 | 4 |
| 28 | 2 | 8 | 7 | 9 | 4 |

***Таблиця 3а***

**Дані по опитувальнику К. Томаса**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Випробовуваний № | Суперництво | Співпраця | Компроміс | Уникнення | Пристосування |
| 1 | 9 | 4 | 4 | 8 | 5 |
| 2 | 11 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 9 | 4 | 7 |
| 4 | 9 | 6 | 7 | 5 | 3 |
| 5 | 5 | 6 | 9 | 6 | 4 |
| 6 | 1 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 7 | 4 | 7 | 5 | 8 | 6 |
| 8 | 1 | 4 | 8 | 7 | 9 |
| 9 | 5 | 7 | 6 | 7 | 4 |
| 10 | 6 | 9 | 7 | 8 | 0 |
| 11 | 10 | 6 | 8 | 3 | 2 |
| 12 | 3 | 7 | 6 | 7 | 7 |
| 13 | 7 | 9 | 7 | 4 | 3 |
| 14 | 3 | 7 | 7 | 9 | 4 |
| 15 | 9 | 4 | 4 | 8 | 5 |
| 16 | 11 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 9 | 4 | 7 |
| 18 | 9 | 6 | 7 | 5 | 3 |
| 19 | 5 | 6 | 9 | 6 | 4 |
| 20 | 1 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 21 | 4 | 7 | 5 | 8 | 6 |
| 22 | 7 | 9 | 7 | 4 | 3 |
| 23 | 3 | 7 | 7 | 9 | 4 |
| 24 | 9 | 4 | 4 | 8 | 5 |
| 25 | 11 | 4 | 4 | 6 | 5 |
| 26 | 5 | 5 | 9 | 4 | 7 |
| 27 | 9 | 6 | 7 | 5 | 3 |
| 28 | 5 | 6 | 9 | 6 | 4 |
| 29 | 1 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 30 | 4 | 7 | 5 | 8 | 6 |