**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ"**

**(РУДН)**

**Курсовая работа**

По дисциплине « Психология»

На тему: « Влияние темперамента на поведение в конфликтных ситуациях»

**Студент:** Заярная Татьяна Игоревна

**Специальность:** Государственное и муниципальное управление

**Группа:** Губ – 24

**Научный руководитель:** Станис Дарья Владимировна

**МОСКВА 2015**

|  |
| --- |
|  |

**Содержание**

[Введение 3](#_Toc437088931)

[1. Теория конфликтов и психологических особенностей поведения человека в конфликтной ситуации 5](#_Toc437088932)

[1.1. Понятие и причины конфликтов 5](#_Toc437088933)

[1.2. Стратегии поведения при межличностном конфликте 8](#_Toc437088934)

[1.3. Понятие и характеристика основных типов темперамента](#_Toc437088935) 9

[2. Исследование влияния типа темперамента на стиль поведения в конфликте 19](#_Toc437088947)

[2.1. Сравнительный анализ особенностей поведения учеников в конфликтной ситуации 19](#_Toc437088948)

[2.2. Установление взаимосвязей между типом темперамента и конфликтностью 22](#_Toc437088949)

[Заключение 24](#_Toc437088950)

[Список используемой литературы 26](#_Toc437088952)

Приложение ……………………………..……………………………………….28

# Введение

В современном мире роль конфликтов в жизни общества очень велика. К сожалению, всё чаще и чаще люди решают свои проблемы, добиваются поставленных целей, прибегая к конфликту. Предполагается, что конфликтуют между собой прежде всего из-за отсутствия взаимопонимания и лишь потом из-за отсутствия взаимоуважения. Понять другого человека не так просто, как может показаться, надо сначала захотеть это сделать, чего не многие хотят или не могут.

В основном все стараются максимально доходчиво изъяснить свою позицию и лишь потом как-нибудь попытаться понять чужую.

Все что нужно для решения конфликта – это понять других людей. Добиться этого нелегко: здесь нужно иметь определенные умственные и психические особенности, которые необходимо развивать.

Конфликты - важная составляющая нашей жизни. Их конструктивное разрешение открывает нам путь к развитию и достижению наших интересов. Как в политическом диалоге, так и в личностных отношениях важно делать правильные выводы из конфликтов, не повторяя ошибок прошлого.

У любого из нас есть свои привычки, характер, темперамент. Всего имеются четыре типа темперамента и все они отличаются по своеобразию своих психических проявлений. Из-за этого каждый человек по-разному реагирует на происходящее, по-разному находит выход из ситуации. Способности человека распознавать намерения, желания и настрой других людей, а так же управлять своими и чужими эмоциями – всё это относится к эмоциональному интеллекту. Эти способности помогают действовать людям при ссоре или конфликте. Чтобы установить связь между особенностями поведения людей и конфликтностью, надо исследовать каждый тип темперамента и сущность самого конфликта.

Цель исследования – рассмотреть влияние темперамента на поведение в конфликтных ситуациях.

Необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть понятие и причины конфликтов;

- рассмотреть стратегии поведения при межличностном конфликте;

- рассмотреть понятие и характеристики основных типов темперамента;

- определить методы и задачи практического исследования;

- установить взаимосвязь между типом темперамента и конфликтностью.

Объектом исследования выступают люди с разными темпераментами.

Предмет исследования – зависимость конфликтного поведения от темперамента.

Актуальность исследуемой темы заключается в том, что мы часто встречаемся с конфликтами в повседневной жизни. Везде, где есть взаимодействие личности и группы, бывают стрессовые ситуации, поэтому будем решать задачу на примере межличностного конфликта.

# 1. Теория конфликтов и психологических особенностей поведения человека в конфликтной ситуации

# 1.1. Понятие и причины конфликтов

В психологической науке конфликт, который возникает в ходе взаимодействия (общения, коммуникации) одного индивида (или нескольких) с другим (другими), принято называть межличностным.

Межличностный конфликт - это своего рода противостояние участников отдельной ситуации, когда они воспринимают события как психологическую проблему, требующую обязательного разрешения в пользу либо всех, либо же отдельных участников подобного взаимодействия.

Обязательным явлением при межличностном конфликте в обществе есть противоречия между людьми: препятствия в общении, коммуникации, нахождении общего языка или достижении индивидуальных целей, мотивов и интересов.

Понятие межличностного конфликта имеет ряд особенностей и характерных признаков[12, с. 115]:

- присутствие объективных противоречий – они обязательно должны быть значимы для каждого конфликтующего;

- необходимость преодоления противоречий как средство налаживания взаимоотношений между участниками конфликтной ситуации;

- активность участников, то есть действия (или их отсутствие), направленные на достижение своих интересов, либо уменьшение противоречий.

Причины межличностных конфликтов весьма разнообразны и зависят от социально-психологического контекста конкретной ситуации, особенностей отдельного индивида, характера отношений между людьми и т.п.

Классификация причин может быть представлена таким образом[18, с. 94]:

- Ресурсные – причины, связанные с ограничениями или недостаточностью материальных, людских ресурсов, их количественными и качественными показателями.

- Взаимозависимости, которые выступают в качестве причин конфликтов в ходе реализации отношений, связанных с властью, полномочиями, выполнением общих заданий, эмоциональной привязанностью, в том числе родственной, сексуальной.

- Целевые различия как причины конфликтов проявляются в реальных или мнимых отличиях, в целях участников конфликта, которые рассматриваются как угроза для реализации собственных результатов и ожиданий в той или иной ситуации.

- Ценностно-мотивационные различия в качестве причины конфликта имеют место при несовместимости подходов к оценке ситуации, поступков других людей и собственных, а также мотивов действий.

- Поведенческие – сущность этих причин проявляется в отличиях жизненного опыта участников конфликта, а также манере вести себя в определенной ситуации.

- Коммуникационные – причины, возникающие в ходе ненадлежащего общения.

- Личностные – эти причины появляются в процессе столкновения участников конфликта, когда они проявляют свои индивидуальные и персональные (личные) особенности.

Причины конфликта могут меняться в зависимости от специфики его участников.

Структура межличностного конфликта достаточно проста и понятна. Конфликтологи выделяют такие ее элементы:

Участники – все те, кто так или иначе задействован в процессе конфликта.

Типы участников[4, с. 126]:

- те, кто вступил в конфликт напрямую,

- «группы поддержки» противоборствующих индивидов,

- нейтральные люди (их конфликтующие пытаются перетянуть на свою сторону),

- влиятельные личности (лидеры групп, начальники, моральные авторитеты).

Предмет – мнимая или объективно существующая проблема, из-за которой происходит ссора (раздор) сторон - участников конфликта.

Объект – ценность определенного рода (духовная, материальная, социальная), которая находится в сфере интересов конфликтующих участников и которой они стремятся обладать или ее использовать.

Микро- и макросреда, в которой и протекает конфликт на различных стадиях и сферах: на внутриличностном, личностном, социальном, пространственно-временном уровне[17, с. 126].

Типология и виды межличностных конфликтов имеют много разновидностей.

В зависимости от характера проблем, которые затрагиваются, конфликты бывают[19, с. 113]:

- ценностные (конфликты по поводу значимых представлений и базовых ценностей личности); интересов (конфликты затрагивают несовместимые и противоречивые интересы, стремления и цели участников в определенной ситуации);

- нормативные (конфликты возникают при нарушении правил и норм поведения в ходе взаимодействия индивидов).

В зависимости от того, какова динамика конфликта, их подразделяют на[10, с. 141]:

- острые (происходят здесь и сейчас, затрагивают значимые события и ценности), как пример: обман в супружеской паре;

- затяжные (длятся в течении длительного промежутка времени со средней, но постоянной напряженностью, затрагивают значимые для личности проблемы) - конфликт поколений, отцов и детей;

- вялотекущие (не интенсивные, вспыхивают от случая к случаю) - конфликт совместно работающих людей, не подходящих по характеру друг другу.

Каждый конфликт обязательно проходит определенные стадии и этапы, которые характеризуются степенью интенсивности, длительностью и последствиями[7, с. 126]:

1. Скрытая, неявная стадия межличностного конфликта. Она является фундаментом для зарождения конфликта и обнаруживается в неудовлетворенности личности чем-либо: статусом в коллективе, несправедливой зарплатой, невозможностью чем-то обладать, неадекватной оценкой окружающих и т.п. Если преодоление внутреннего неудовольствия не осуществляется, развивается следующий этап.

2. Стадия напряженности. Конфликт прорывается наружу. Здесь происходит формирование позиций участников конфликта и возможностей снизить конфронтацию или увеличить ее.

3. Стадия противостояния. Усиливается антагонизм в позициях, в отношениях конфликтующих. Совершаются активные конфликтные действия.

4. Стадия завершения. Происходит либо полное разрешение конфликта, когда стороны сумели договориться, либо частичное завершение – конфликт консервируется в определенной стадии, и напряженность снижается, либо происходит полный разрыв отношений конфликтующих и зарождение предпосылок для конфликта на более глубоком уровне.

# 1.2. Стратегии поведения при межличностном конфликте

Пути решения межличностных конфликтов показывают намерения участников конфликта, стратегии построения взаимоотношений в напряженной ситуации[20, с. 141]:

1. Стратегия избегания и ухода. По сути, конфликт не разрешается, но происходит снижение его напряженности путем игнорирования или изменения отношения к предмету конфликта, либо же здесь происходят уступки одной из сторон конфликта, отход от своих интересов для сохранения взаимоотношений.

2. Наступательная стратегия (конкуренция, противоборство) проявляется в силовом сценарии разрешения конфликта. Тут выиграет только тот, кто действует в своих интересах и навязывает их другой конфликтующей стороне. Средства достижения результата – доминирование над другими, эмоциональное давление, хитрости и манипуляции[14, с. 126].

3. Приспособление (уступчивость). Действия индивида направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений с оппонентом путем сглаживания разногласий за счет собственных интересов.

4. Сотрудничество означает, что индивид проявляет активность в поисках решения, удовлетворяющего всех участников взаимодействия, но не забывает при этом и свои интересы.

5. При компромиссе действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особенно никто не выигрывает, но и не теряет.

Идеальной является стратегия окончательного разрешения конфликта, суть которой состоит в поиске и устранении его причин в рамках добровольного сотрудничества сторон[2, с. 115].

# 

# 1.3. Понятие и характеристика основных типов темперамента

Очень часто конфликты возникают из-за «сложного характера» некоторых людей. Людям с повышенных уровнем конфликтности трудно найти в окружающих поддержку и взаимопонимание.

**Темперамент** – это совокупность индивидуальных особенностей человека, характеризующих эмоциональную и динамичную сторону его деятельности (умственную деятельность и поведение). Отдельные свойства и особенности темперамента могут благоприятствовать или противодействовать формированию личностных черт[9, с. 113].

### От темперамента человека зависят[22, с. 188]:

* Оценка и контроль деятельности.
* Скорость возникновения психических процессов (скорость мышления, восприятия, длительность сосредоточения внимания).
* Интенсивность психических процессов (активность воли, сила эмоций).
* Темп, ритм и ускорение деятельности.
* Дисциплинарные воздействия.
* Направленность психической деятельности на определённые объекты (экстраверсия или интроверсия).

### К типу темперамента человека не относится[6, с. 37]:

* Характер, определяющий, как человек действует в сложной ситуации.
* Способности, определяющие, с какой скоростью, глубиной, легкостью и прочностью человек овладевает знаниями, умениями, навыками.

Темперамент составляет основу развития характера человека, оказывает влияние на способы общения и поведения человека.

Темперамент – врожденная индивидуальная особенность человека, он не подвержен изменениям.

### В психологии выделяют 4 типа темперамента человека: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик.

**Сангвиник** (от лат. «сангвис» кровь) – уравновешен, общителен, практичен, выдержан.

**Флегматик** (от греч. «флегма» - слизь) – вдумчив, миролюбив, надежен, старателен, неразговорчив.

**Холерик** (от греч. «холе» - красно-желтая желчь) - порывист, энергичен, эмоционален, не сдержан.

**Меланхолик** (от греч. «мелайн холе» - черная желчь) – тревожен, необщителен, замкнут, угрюм.

### Достоинства Холерика:

* **Холерический тип темперамента** отличается решительностью, инициативностью, прямолинейностью.
* Подвижный и быстрый.
* С увлечением берется за дело, работает на подъеме, преодолевая трудности.
* Почти всегда находчив в споре.
* Незлопамятен и необидчив.
* Обладает выразительной мимикой.
* Речь живая, эмоциональная.
* Холерик способен быстро принимать решения и действовать.
* Неустанно стремится к новому.
* Быстро засыпает и просыпается, крепко спит.
* В критической ситуации проявляет решимость и напор.
* Чувства быстро возникают и ярко проявляются.

### Недостатки Холерика:

* Холерик слишком тороплив.
* Для холерического типа темперамента характерны резкие, порывистые движения, неусидчивость, неуравновешенность, склонность к горячности.
* Не отличается терпением.
* В отношениях и в общении с людьми может проявлять резкость и прямолинейность.
* Холерик может провоцировать конфликтные ситуации.
* Упрям, зачастую капризен.
* Характерен резкий подъем и быстрый спад деятельности, т.е. работает холерик рывками.
* Иногда не вникает в суть проблемы, скользит по поверхности, отвлекается.
* Склонен к рискованным поступкам.
* Речь у холериков быстрая, порой сбивчивая.
* Агрессивен, очень вспыльчив и не выдержан.
* Холерик склонен к резким переменам настроения, нервным срывам.
* Когда запас энергии истощается, его настроение резко падает.
* Нетерпим к промахам и недостаткам других.
* Обидчив.

Холерикам необходимо научиться сдерживать себя, не быть заносчивыми. Им можно посоветовать сосчитать до десяти прежде, чем отреагировать на ситуацию.

### Достоинства Сангвиника:

* **Сангвинистический тип темперамента** отличается веселостью, энергичностью, жизнерадостностью, отзывчивостью.
* Настроение сангвиника имеет свойства часто меняться, но в основном преобладает хорошее настроение.
* Чувства привязанности, враждебности, радости и горя возникают у сангвиников быстро, но они неглубоки.
* Быстро схватывает все новое и интересное.
* Быстро переключается с одного вида деятельности на другой.
* Свои неудачи и неприятности переживает легко.
* С легкостью приспосабливается к различным обстоятельствам жизни.
* Обладает хорошей работоспособностью и выносливостью.
* За всякое новое дело берется с энтузиазмом.
* Сангвиник отличается громкой, торопливой, но при этом отчетливой речью, сопровождающейся активной жестикуляцией и выразительной мимикой.
* В общении с новыми людьми не испытывает страха и скованности.
* Сохраняет самообладание в стрессовой, критической ситуации.
* Сангвиник способен аргументировано защитить себя и в тоже время пытается нормализовать обстановку.
* Быстро просыпается и засыпает.
* Проявляет настойчивость в достижении поставленной задачи, цели.
* Хороший организатор.

### Недостатки Сангвиника:

* Если сангвиник теряет интерес к начатому делу, то он бросает его, не доведя его до конца.
* Сангвиники не любят однообразную работу.
* Склонны переоценивать как себя, так и свои возможности.
* Сангвиническому типу присущи неустойчивость в интересах и склонностях.
* Человеку с сангвиническим типом темперамента в тягость однообразная, будничная кропотливая работа.
* Поспешен в решениях, опрометчивость решений, не собран.
* Неустойчивое настроение.
* Трудно вырабатываются волевые качества.
* Для достижения успеха в деятельности сангвиникам не стоит разбрасываться по мелочам, им необходимо быть целеустремленными, аккуратными, усидчивыми.

### Достоинства Флегматика:

* **Флегматичный тип темперамента** отличается спокойствием, хладнокровностью, рассудительностью, осторожностью, терпеливостью, усидчивостью, уравновешенностью и выдержкой, как в обычной жизни, так и в стрессовой ситуации.
* Проявляет последовательность и обстоятельность в делах, вследствие чего начатое дело доводится им до конца.
* Флегматики настойчивы и упорны в достижении своих целей.
* Склонность к аффектам у флегматиков отсутствует.
* Речь спокойная, размеренная с паузами, без резко выраженных эмоций, без жестов и мимики.
* Флегматики малоразговорчивые.
* Способны выполнять однообразную, длительно-напряженную работу.
* Все рассчитывает и не тратит силы попусту.
* В работе придерживается системности.
* Флегматики склонны придерживаться выработанного, привычного распорядка жизни.
* С легкостью соблюдает режим.
* Флегматичный тип темперамента обладает хорошей выдержкой, что легко позволяет ему сдерживать свои порывы.
* Незлопамятный.
* Снисходительно относится к колкостям, высказанным в его адрес.
* Характерно постоянство в отношениях и интересах, часто бывают однолюбами.
* Любят порядок и аккуратность во всем.
* Разум у флегматиков преобладает над чувством.
* Хорошо контактируют с людьми других темпераментов.
* Обладает хорошей памятью.
* Флегматики – надежные люди, которых сложно вывести из себя.
* Чувства флегматиков глубоки, но тщательно скрыты от посторонних глаз.

### Недостатки Флегматика:

* Флегматики практически не восприимчивы к одобрению и порицанию в свой адрес.
* Слабо реагируют на внешние раздражители, поэтому не могут быстро реагировать на новые ситуации.
* Флегматики скупы на эмоции.
* Мимика и движения флегматика невыразительны и медлительны.
* Обстоятельны до занудства.
* В работу включается медленно и так же медленно переключается с одного дела на другое.
* С трудом адаптируется в новой обстановке и медленно сходятся с новыми людьми.
* В жизни много стереотипов, шаблонов.
* Ненаходчивы.

Флегматикам стоит развивать недостающие ему качества, такие как подвижность, активность. Не допускать проявление таких качеств, как инертность и вялость.

### Достоинства Меланхолика:

* **Меланхоличный тип темперамента** отличается повышенной чувствительностью.
* Меланхолики способны воспринимать одобрения и порицания.
* Предъявляет высокие требования и к себе, и к окружающим людям.
* Хорошо чувствуют других людей.
* При благоприятных условиях сдержаны и тактичны.
* Эмоциональные состояния и чувства людей меланхоличного типа темперамента отличаются глубиной, длительностью и большой силой.
* Меланхоликам свойственно постоянство и глубина, острая восприимчивость к внешним воздействиям.
* В привычной и спокойной обстановке люди с меланхоличным типом темпераментом чувствуют себя спокойно и работают очень продуктивно.

### Недостатки Меланхолика:

* Меланхоликов от других типов отличает высокая эмоциональная чувствительность.
* Они тяжело переносят огорчения и обиды, внешне это может никак не проявляться.
* Свои мысли и переживания держат в себе.
* Меланхолики сильно переживают даже незначительные неудачи.
* Меланхолик очень застенчив, стеснителен, раним, скрытен, нерешителен, неуверенный в себе и своих силах.
* Всегда пессимистично настроен, редко смеется.
* При малейшей неудачи испытывает чувство подавленности и растерянности.
* В незнакомой обстановке теряется.
* Меланхолик смущается при контакте с новыми людьми.
* Долго адаптируется в новом коллективе.
* Имеет маленький круг близких людей.
* У меланхоликов наблюдается склонность к одиночеству, депрессиям, подозрительности, они замыкаются и уходят в себя.
* Быстро утомляются, в работе необходимо делать паузы.
* Для меланхоличного типа темперамента характерна слабая тихая речь, вплоть до шепота, впечатлительность до слезливости, чрезмерная обидчивость и плаксивость.
* Малейшая неприятность или нервная обстановка на работе способны вывести меланхолика из равновесия.
* При неблагоприятных условиях меланхолики замкнуты, боязливы, тревожны.
* Меланхолик – единственный тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и обидчивостью.
* Меланхолик предпочитает подчиняться правилам и авторитетам.
* Накануне важных событий всегда чрезмерно переживает и волнуется.
* То, что сметет на своем пути холерик, не заметит флегматик, обойдет сангвиник , для меланхолика становится препятствием. Он теряется, опускает руки, именно в такие моменты ему нужны сочувствие и поддержка близких и друзей[16, с. 37].

В плане самосовершенствования и самореализации меланхоликам необходимо быть более активными, заниматься организаторской деятельностью, шефской помощью, чтобы ощутить свою значимость, уверенность и повысить свою самооценку. Этому способствует также занятия физкультурой и спортом, гимнастикой.

Психологи утверждают, что в жизни довольно редко удается встретить ярких представителей того или иного типа темперамента, в основном в людях соединяются черты разных типов темперамента, среди которых преобладает в большей степени один, остальные дополняют.

Однако, согласно исследованиям И.П. Павлова, каждому типу темперамента соответствует только один определенный тип высшей нервной деятельности (ВНД), что полностью исключает существование «смешанного» типа темперамента у человека[11, с. 84].

Важно всегда пытаться понять, почему люди поступают так или иначе. Если кто-то часто конфликтует, то стоит понять, почему он это делает, какие особенности его темперамента влияют на конфликтность. Возможно, человек использует конфликт как инструмент  для достижения целей, чтобы спровоцировать или использовать ситуацию в своих интересах.

Разные причины влияют на конфликтность человека, и развитие ситуации зависит от того, придется ли сотрудничать с ним, или же придется впоследствии отбирать на вакантную должность людей только с определенным темпераментом[15, с. 36].

Для разрешения каждодневных конфликтов необходимо понимание особенностей темперамента человека. Ведь любое поведение человека – плохое или хорошее – имеет свои причины. Если я стремлюсь разрешить конфликт, то мне необходимо понять как интересы второй стороны, так и свои. Нужно выяснить причину возникновения конфликта: возможно, мы просто друг другу не нравимся, а может, было недопонимание в общении.

Выделим шесть характерных типов конфликтности личности[28, с. 36-38]:

1. Люди с демонстративным типом конфликтности стремятся всегда быть в центре внимания, любят хорошо выглядеть в глазах других людей. Поведение больше эмоциональное, чем рациональное. В конфликтной ситуации чувствует себя комфортно, поэтому от конфликта не уходит.

2. Ригидный тип конфликтности проявляется, когда конфликтующие не хотят и не умеют считаться с мнением окружающих. Они подозрительны и обладают завышенной самооценкой. К своим поступкам малокритичен, а вот недоброжелательность других воспринимает очень болезненно.

3. Неуправляемый тип конфликтности выражается в агрессии, не способности контролировать себя. Люди такого типа непредсказуемы и склонны в своих неудачах обвинять других. Часто игнорирует общепринятые нормы общения. Не способен планировать свою деятельность.

4. Личности со сверхточным типом конфликтности слишком требовательны к себе и окружающим. Такие люди не рады сами себе. Они, как правило, сдержаны в эмоциональных проявлениях, но могут совершенно неожиданно прервать взаимоотношения с друзьями или знакомыми.

5. Человек с рациональным типом конфликтности в подходящий момент использует конфликт в своих корыстных интересах. Подобные личности долго могут исполнять роль бесприкословного подчиненного, но когда руководитель начнет по какой-то причине терять свой авторитет, он первым его предаст.

6. Люди с безвольный типом конфликтности легко поддаются влиянию, поскольку не имеют своих принципов и приоритетов. Такие люди вообще не задумываются над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих. Их поведение непоследовательно и ориентировано на сиюминутный успех в ситуациях.

Очень часто один человек может подходить сразу под несколько типов конфликтности, равно как и чистый тип темперамента почти никогда не встречается среди сотрудников современного предприятия.

# 

# 2. Исследование влияния типа темперамента на стиль поведения в конфликте

# 2.1. Сравнительный анализ особенностей поведения учеников в конфликтной ситуации.

Выбор стратегии поведения в конфликте зависит от ситуации, уровня коммуникативной компетентности, от того, является ли она устойчивой характеристикой личности. Та или иная стратегия, как правило, оказывает определенное влияние на поведение человека в конфликтной ситуации.

Исследование проводилось в 2011 году, под руководством нашего преподавателя - Романенковой Серафимы Борисовны. Проект назывался: «Мы – будущее нашей страны», в нём принимала участие группа учеников из 6 человек, в том числе и я. Задачей нашего проекта было: узнать личностные характеристики и темперамент, различные традиции, особенности поведения в конфликтных ситуациях у разных учеников, в том числе и разных национальностей. Мы хотели донести до окружающих, что в каждой стране есть свои обычаи и менталитет, все люди очень разные и каждый человек по-своему реагирует на происходящее. Стоит всегда помнить об этом и учитывать при общении с людьми.

В исследовании приняли участие ученики 10го и 11го классов «Московской школы с углубленным изучением отдельных предметов №1392 имени Д.В.Рябинкина» в возрасте от 16 до 18 лет (47 человек, из них 19 юношей и 28 девушек).

Одним из пунктов в данном исследовании являлось определение влияния темперамента на выбор стиля поведения учеников в конфликтной ситуации.

Исследование проводилось с двумя группами людей. Два класса, в одном – 22 ученика и 25 – в другом.

С целью выявить взаимосвязь между типом темперамента и способом разрешения конфликта.

Задачи:

1. Подобрать методики для исследования;

2. Выявить типы темперамента испытуемых (в обеих группах);

3. Установить влияние темперамента на выбор стратегии поведения в конфликте.

Работая над решением первой задачи, был использован тест-опросник Айзенка по определению темперамента.

Исследование проводилось с двумя группами: группа А (22 человека) и группа Б (25 человек). Участникам тестирования была обеспечена строгая самостоятельность ответов, представленная на листе с напечатанном на нем номером вопросов от 1 до 57 и расположенными рядом номерами ответов «да» или «нет».

Вторым шагом в обработке результатов является построение схемы типов темперамента и выявления уровня экстраверсии.

По результатам тестирования имеем следующие результаты:

- в группе А:

Сангвиник - 38 %

Холерик - 22 %

Меланхолик - 26%

Флегматик - 14 %

- в группе Б:

Сангвиник - 36 %

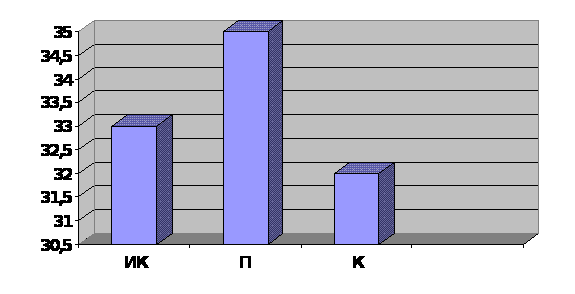
Холерик - 23 %

Меланхолик - 25%

Флегматик — 16 %

Сравнивая полученные данные можно сказать о том, что процентное соотношение типов темперамента в обеих группах примерно одинаково, существуют лишь незначительные различия.

Решая третью задачу, был проведен целевой опрос с целью выявления предпочтений в выборе стратегий в конфликте. По результатам опроса было выявлено следующее:



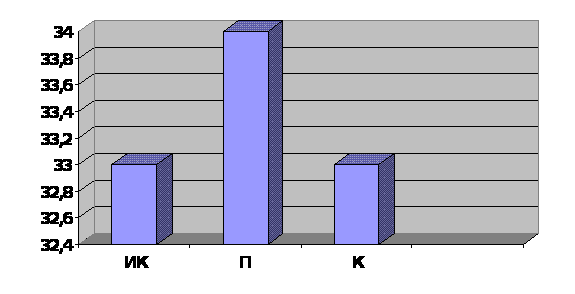
**Рисунок 1. Стратегии поведения в конфликте в группе А на период эксперимента.**

Где:

ИК - избегание конфликта;

П - приспособление;

К - компромисс.



**Рисунок 2. Стратегии поведения в конфликте в группе B на период эксперимента.**Сравнительный анализ рисунков 1 и 2 показал, что предпочтительными в обеих группах являются такие способы разрешения конфликтов, как приспособление и избегание конфликта.

# 

# 2.2. Установление взаимосвязей между типом темперамента и конфликтностью

Следующим этапом выявим взаимосвязь поведения людей в стрессовых и конфликтных ситуациях.

Если рассмотреть подробнее каждый темперамент, мы заметим, что холерики в общении обычно излишне прямолинейны и нетерпеливы, могут из-за своей вспыльчивости чего-нибудь наговорить и тем самым ухудшить ситуацию. В конфликте может раскрыться их несдержанность. Нередко они являются самими зачинщиками, так как очень импульсивны и в то же время обидчивы.

Сангвиникам чаще всего в общении присущи открытость и оптимизм, хотя эти люди запросто могут создать проблему другим людям. Конфликт они предпочитают уладить, либо вообще избежать лишний раз. К любой проблеме они легко могут найти решение, тем более к конфликту, так как они очень продуманны, деятельны и жизнерадостны.

Что касается флегматиков - в споре они сдержаны, могут подолгу обдумывать каждое слово, не рубят сгоряча. В данном случае их плюсы: спокойствие, терпение. С большим пониманием относятся к людям, всегда умеют выслушать. Идеально контролируют себя и свои эмоции, дорожат всеми, с кем общаются, поэтому до последнего будут стараться приспособиться и пойти навстречу. Только в отдельных случаях отдают предпочтение избеганию конфликта, редко выступают зачинщиками.

Меланхоликам же свойственен пессимизм и тревожность, но в конфликте они всегда спокойны. Их нерешительность и медлительность не позволяют совершить резких необдуманных поступков. Решения, как правило, принимаются долго и медлительно. Эмоции у таких людей скрыты и непонятны окружающим. Им вообще сложно привыкнуть и принять любую стрессовую для них ситуацию. Обычно избегают конфликтов, любят уходить в себя.

Вывод: сравнивая всё вышеперечисленное можно заметить, что люди с флегматическим типом темперамента отдают предпочтение всем способам решения конфликтных ситуаций, в основном компромиссу и приспособлению. Холерики также зачастую идут на компромисс, либо используют приспособление; меланхолики, в силу своего темперамента, люди не конфликтные, поэтому предпочитают компромисс, а сангвиники избегание, либо приспосабливаются к конфликту.

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать вывод о том, что определенные личностные характеристики учеников (особенности темперамента, коммуникативная социальная компетентность) обуславливают выбор стратегии поведения в повседневных ситуациях, определяют степень эмоциональной устойчивости, общительности и конфликтности.

И всегда надо помнить, что мы можем развивать в себе лучшие положительные качества, воспитывать себя: умение выслушать, понять и принять сторону оппонента или умение вовремя промолчать, пойти на компромисс – всё это поможет избежать ужасных последствий. Каждый человек с любым из этих четырёх темпераментов должен изучать себя и работать над собой, тем самым он привьёт себе правильные привычки и сможет выбрать грамотное решение, которое будет всегда помогать уладить или избежать конфликта.

## 

## Заключение

## В курсовой работе дается анализ такому явлению, как межличностный конфликт. Рассмотрены наиболее характерные причины, основные признаки и особенности конфликта, его разновидности, а также зависимость конфликтности от темперамента. Также дается подробный анализ каждому из типов темперамента.

Все мы, время от времени общаясь и взаимодействуя с другими людьми, сталкиваемся с противоречиями, различиями во взглядах, мнениях, ценностях.

Если предмет обсуждения важен для нас или для другой стороны, возникает обсуждение, спор или конфликт.

Причина кроется в том, что каждый хочет отстоять свою (значимую и важную) точку зрения.

Можно ли понять, кто и как реагирует в конфликте?

Можно предугадать поведение партнера по конфликту (и свое в том числе).

С определенной долей точности можно «просчитать» возможные реакции человека как эмоциональные, так и поведенческие, только с учетом его жизненного опыта, образования, воспитания и «тяжести» конфликта.

Сигналами конфликтогенности личности являются психофизиологические и поведенческие свойства, которые оказывают влияние на возникновение и развитие спора или конфликтной ситуации.

К таким сигналам конфликтной личности относят:

* основные психологические доминанты поведения (в итоге образуются шаблоны поведения в конфликтных ситуациях),
* черты характера и типы личностей,
* моральные ценности и установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности,
* неадекватные оценки себя и окружения,
* искажения восприятия,
* манеры поведения (стиль, шаблоны),
* культурные и этические ценности.

Причины конфликтогенности человека скрываются в его основных качествах:

* интеллектуальных,
* волевых,
* эмоциональных.

Если рассматривать темперамент человека, скорее всего меланхолики не склонны к ведению споров и уж тем более к активному вовлечению в ситуацию конфликта, поскольку сила нервных процессов им этого не позволит – это приведет очень быстро к истощению сил.

Что же касается сангвиников, флегматиков и холериков, здесь ситуация несколько иная, поскольку врожденная сила нервных процессов позволяет их нервной системе долго выдерживать стрессовое воздействие и напряжение конфликта.

Но, чтобы избегать и обходить мимо любые конфликтные ситуации, стоит не забывать о том, что все мы очень разные. И не надо стараться изменить человека, достаточно только услышать и понять его, понять себя, а потом подумать, стоит ли лишний раз ругаться, портить отношения или затевать спор. Нужно остановиться, хорошенько подумать и просто вместе найти компромисс!

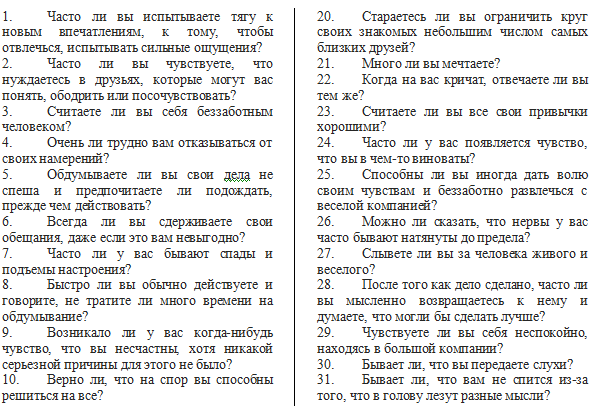
## Список используемой литературы

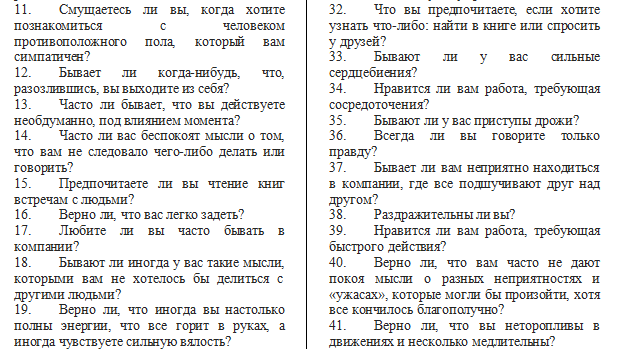
1. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды. В. 2т. -М., 1980.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. -СПб., 1999.
3. Андреева Г. М. Социальная психология. -М., 2000.
4. АсмоловА. Г. Психология личности. -М., 2000.
5. Ахо А., Хопкрофт ДЖ. , Ульман ДЖ. Мотивационная структура личности. -М., 1999.
6. Большой толковый психологический словарь: В2т., СПб., 2001.
7. Бреслав Г. М. Эмоциональные особенности формирования личности в детстве. -М., 1990.
8. Верисов Н. Н. Психология управления. – Библиотека менеджера-Москва-Воронеж, 2006.
9. Выготский Л. С. Собрание сочинений: в6т. -М., 1984.
10. Выготский Л. С. Психология. -М., 2000.
11. Глухова, А.А., Вишнякова, Е.Н. О необходимости развития инноваций в системе управления персоналом в организации //Вестник Казан.технол. ун-та. - 2009.-№ 4.- С.295-302.
12. Дарабаш Ю. Л. Структура деятельности. -М., 1993.
13. Дасеев В. Г. Мотивация поведения и формирование личности. -М., 1996.
14. Капрара Д.Ж., Сервон Д.. Психология личности – Питер-2003.
15. Климентова О. Конфликты между коллегами: как их не допускать и как из них выбраться // Работа и зарплата - 2005 - №7.
16. Ковалев Л. Г. Психология личности. -М., 2002.
17. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения: В2т. -М., 1983.
18. Маклаков А. Г. Общая психология. Учебник для вузов. — Москва, Санкт-Петербург: изд. Питер, 2005.
19. Моргун В. Ф.; Ткачева Н. Ю. Проблема периодизации развития личности в онтогенезе. -М., 1981
20. Мухина В. Ф. Проблемы генезиса личности. -М., 1985.
21. Небылицын В. Д. Темперамент. // Психология индивидуальных различий. Тексты. / Под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. Я. Романова. — М.: Изд-во МГУ, 1982.
22. Немов Р. С. Психология: в 3 кн. -М., 2001.
23. Овчинников Б. В., Владимирова И.М., Павлов К. В. «Типы темперамента в практической психологии». – 2003.
24. Петровский А. В. Личность в психологии. -Ростов на Дону., 1996.
25. Пиаже Ж. Избранные психологические труды. -М., 1994.
26. Пряжников М. С. , Пряжникова Е. Ю. . Психология труда и человеческого достоинства.
27. Психология личности в трудах отечественных психологов. -СПб., 2000.
28. Фатеева Е.В. Конфликты в организациях // Управление человеческим потенциалом - 2006 - №4.

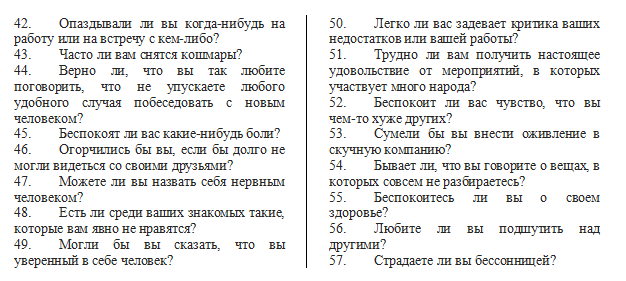
# 

# Приложение

**Бланк, выдаваемый тестируемым группам для прохождения теста Айзенка**



****

****

### Бланк ответов

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_Образование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер** | **Ответы** | | **Номер** | **Ответы** | | **Номер** | **Ответы** | |
| **№ п/п** | **да** | **нет** | **№ п/п** | **да** | **нет** | **№ п/п** | **да** | **нет** |
| 1 |  |  | 20 |  |  | 39 |  |  |
| 2 |  |  | 21 |  |  | 40 |  |  |
| 3 |  |  | 22 |  |  | 41 |  |  |
| 4 |  |  | 23 |  |  | 42 |  |  |
| 5 |  |  | 24 |  |  | 43 |  |  |
| 6 |  |  | 25 |  |  | 44 |  |  |
| 7 |  |  | 26 |  |  | 45 |  |  |
| 8 |  |  | 27 |  |  | 46 |  |  |
| 9 |  |  | 28 |  |  | 47 |  |  |
| 10 |  |  | 29 |  |  | 48 |  |  |
| 11 |  |  | 30 |  |  | 49 |  |  |
| 12 |  |  | 31 |  |  | 50 |  |  |
| 13 |  |  | 32 |  |  | 51 |  |  |
| 14 |  |  | 33 |  |  | 52 |  |  |
| 15 |  |  | 34 |  |  | 53 |  |  |
| 16 |  |  | 35 |  |  | 54 |  |  |
| 17 |  |  | 36 |  |  | 55 |  |  |
| 18 |  |  | 37 |  |  | 56 |  |  |
| 19 |  |  | 38 |  |  | 57 |  |  |
| ∑**:** |  | **Э**= |  |  | **Н**= |  |  | **Л**= |

