

СОВРЕМЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

для студентов бакалавров

Рязань 2021

УДК159.9

ББК 88.53

П86

П86

Психология общения: Учебное пособие/ сост. Кувшинкова А.Д.
Совр. техн. универ-т. - Рязань, 2021. – 45 с. - Электронное издание.

Рецензент: директор ООО «Окские просторы» Бурмистрова Е.О.

Учебное пособие составлено по материалам отечественных учебников, научных монографий и статей. В пособии рассматриваются общие сведения о науке, основные понятия и категории в психологии общения, образовательная система России и тенденции ее развития.

Рассматриваются основные понятия и категории психологии: индивид, личность, субъект, индивидуальность; особенности темперамента и личности человека. Осуществляется знакомство с основами конфликтологии.

Учебное пособие предназначено для студентов-бакалавров.

*Печатается по решению Ученого Совета
Современного технического университета*

УДК159.9

ББК 88.53

П86

© А.Д. Кувшинкова

© Современный технический
университет, 2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

Целью учебного пособия по дисциплине Психология социального взаимодействия является ознакомление студентов с объектом и предметом педагогики, основными задачами и функциями педагогики как науки. Осуществляется знакомство с образовательной системой РФ и тенденциями ее модернизации на современном этапе.

Рассматриваются современные традиционные и альтернативные педагогические технологии, их воздействие на воспитание и развитие личности.

Уделяется внимание предмету и объекту психологии как науки; понятию конфликтологии; типам и свойствам темперамента, влиянию типа темперамента на профессиональную деятельность, методам тестирования темперамента.

ВВЕДЕНИЕ

С незапамятных времен человек задумывался над тем, как лучше понимать других людей, влиять на них, устанавливать с ними определенные отношения. Это было вызвано потребностями практики - поиском наилучших форм организации и взаимодействия людей в различных областях - хозяйственной, политической, военной, воспитательной, лечебной и др.

Почему различные люди по-разному воспринимают и оценивают одни и те же явления? Как формируются убеждения человека и можно ли их изменить? Что влияет на поведение людей? На какой основе мы доверяем или, наоборот, не доверяем тому или иному человеку? Каким образом можно согласовать действия нескольких человек и даже больших масс людей? Что может вызывать агрессивное поведение людей? Возможно ли обучение успешному социальному взаимодействию? На все подобные вопросы, вытекающие из многообразных форм контактов между людьми, пытается ответить дисциплина психология социального взаимодействия.

Предметом исследования в социально-психологической науке являются различного рода контакты между людьми. Контакты между людьми могут быть случайными и сравнительно непродолжительными, и, наоборот, межличностные контакты могут приобретать систематический и продолжительный характер - в семье, на работе, в компании друзей. Те или иные отношения возникают не только между отдельными индивидами, но и между целыми группами, как малыми, так и большими. Межгрупповые отношения могут носить различный характер - от взаимопонимания и сотрудничества вплоть до острой конфронтации.

Само по себе название дисциплины - психология социального взаимодействия - уже говорит о ее тесной связи и с педагогикой, и с психологией. Дискуссии о предмете психологии социального взаимодействия, ее месте в системе наук продолжаются. Все это говорит о сравнительной молодости этой науки.

1. Педагогика как наука, ее объект, предмет, задачи, категориальный аппарат

Свое название педагогика получила от греческого слова «пайдагогос» (пайд — дитя, гогос — веду), которое означает детоводство или дитяведение.

Объект педагогики. А. С. Макаренко в 1922 г. сформулировал мысль о специфике объекта педагогической науки. Он писал, что многие считают объектом педагогического исследования ребенка, но это неверно. Объектом исследования научной педагогики является «педагогический факт (явление)». При этом ребенок, человек не исключаются из внимания исследователя. Напротив, являясь одной из наук о человеке, педагогика изучает целенаправленную деятельность по развитию и формированию его личности.

Следовательно, в качестве своего объекта педагогика имеет не индивида, его психику (это объект психологии), а систему педагогических явлений, связанных с его развитием. **Поэтому объектом педагогики выступают те явления действительности, которые обуславливают развитие человеческого индивида в процессе целенаправленной деятельности общества.** Эти явления получили название образования. Оно и есть та часть объективного мира, которую изучает педагогика.

Предмет педагогики — это образование как реальный целостный педагогический процесс, целенаправленно организуемый в специальных социальных институтах (семье, образовательных и культурно-воспитательных учреждениях). Педагогика в этом случае представляет собой науку, изучающую сущность, закономерности, тенденции и перспективы развития педагогического процесса (образования) как фактора и средства развития человека на протяжении всей его жизни.

На этой основе педагогика разрабатывает теорию и технологию его организации, формы и методы совершенствования деятельности педагога (педагогическая деятельность) и различных видов деятельности учащихся, а также стратегий и способов их взаимодействия.

Задачи педагогики. Педагогическое науковедение выделяет несколько классов задач по разным основаниям. Рассмотрим классы **постоянных и временных задач**, решаемых педагогической наукой.

Постоянные задачи:

Приоритетной постоянной задачей педагогической науки является задача **вскрытия закономерностей** в областях воспитания, образования, обучения, управления образовательными и воспитательными системами. Закономерности в педагогике трактуются как связи между преднамеренно созданными или объективно существующими условиями и достигнутыми результатами. В качестве результатов выступает обученность, воспитанность, развитость личности в конкретных ее параметрах.

В состав постоянных, т.е. непреходящих задач педагогической науки, входит далее и такая задача, как **изучение и обобщение практики, опыта педагогической деятельности.** Профессиональная образовательно-воспитательная работа по своему существу всегда творческая. Непрерывное накопление рациональных средств эффективного влияния на учащихся — неотъемлемая черта труда любого педагога-практика. Многие учителя вошли в историю отечественного образования как создатели оригинальных педагогических технологий. Однако, любые образцы творчества учителей не могут найти своего места в системе педагогических ценностей без теоретического обоснования и научной интерпретации. Роль науки состоит в том, чтобы проникнуть в сущность находок, выявить то, что соответствует индивидуальности учителя-новатора, неповторимо, что поддается генерализации и может превратиться во всеобщее достояние.

К важнейшим постоянным задачам принято относить **прогнозирование образования** на ближайшее и отдаленное будущее. Область педагогической прогностики охватывает все горизонты образовательной инфраструктуры и самой науки. Без научных прогнозов невозможно управлять педагогической политикой, экономикой образования, совершенствованием собственно педагогической деятельности, системами управления и др.

Среди сравнительно новых задач педагогической науки, возникших в последние десятилетия, называют задачу **внедрения результатов исследования в практику.**

Временные задачи. Гораздо богаче и разнообразнее задачи, которые условно отнесены к классу временных. Возникновение их диктуется потребностями практики и самой науки. Многие из них не поддаются предвидению. Примерами временных задач могут быть такие, как создание библиотек электронных учебников, разработка стандартов педагогического профессионализма, выявление типичных стрессов в работе учителей и т.д.

Категориальный аппарат. Основные педагогические понятия, выражающие научные обобщения, принято называть также педагогическими категориями. К основным педагогическим категориям относятся воспитание, обучение, образование. Педагогика широко оперирует также общенаучными категориями, такими, как развитие и формирование.

Образование как педагогический процесс

Отметим, что поскольку образование как предмет педагогики — это педагогический процесс, то словосочетания «образовательный процесс» и «педагогический процесс» будут синонимичными. В своем первом приближении к определению педагогический процесс — это движение от целей образования к его результатам путем обеспечения единства обучения и воспитания. Его сущностной характеристикой, поэтому является целостность как внутреннее единство его компонентов, относительная их автономность.

Рассмотрение педагогического процесса как целостности возможно с позиций системного подхода, который позволяет увидеть в нем, прежде всего систему — педагогическую систему (Ю.К. Бабанский).

Под педагогической системой нужно понимать множество взаимосвязанных структурных компонентов, объединенных единой образовательной целью развития личности и функционирующих в целостном педагогическом процессе.

Педагогический процесс, таким образом, представляет собой специально организованное взаимодействие педагогов и воспитанников (педагогическое взаимодействие) по поводу содержания образования с использованием средств обучения и воспитания (педагогических средств) с целью решения задач образования, направленных на удовлетворение потребностей, как общества, так и самой личности в ее развитии и саморазвитии.

2. Педагогические технологии: сущность, виды, тенденции развития

Зарождение идеи технологии педагогического процесса связано, прежде всего, с внедрением достижений научно-технического прогресса в различные области теоретической и практической деятельности. Нужно отметить, что у истоков технологизации в педагогике стоял А.С. Макаренко. В своей всемирно известной «Педагогической поэме» он писал, что «наше педагогическое производство никогда не строилось по технологической логике, а всегда по логике моральной проповеди». Он считал, что именно поэтому у нас просто отсутствуют все важные отделы педагогического производства: технологический процесс, учет операций, конструкторская работа, применение конструкторов и приспособлений, нормирование, контроль, допуски и браковка.

Противники идеи технологизации в педагогике считают недопустимой вольностью рассматривать творческий, сугубо интимный, как они считают, педагогический процесс как технологический.

Массовое внедрение педагогических технологий исследователи относят к началу 1960-х гг. и связывают его с реформированием вначале американской, а затем и европейской школы. К наиболее известным авторам современных педагогических технологий за рубежом относятся Дж. Кэрролл, Б. Блум, Д. Брунер, Д. Хамблин, Г. Гейс, В. Коскарелли. Отечественная теория и практика осуществления технологических подходов к образованию отражена в научных трудах П.Я. Гальперина, Н.Ф.Талызиной, А.Г. Ривина, Л.Н. Ланда, Ю.К. Бабанского, П.М. Эрдниева, И.П. Раченко, Л.Я. Зориной, В.П. Беспалько, М.В. Кларина и др.

В настоящее время педагогические технологии рассматриваются как один из видов человековедческих технологий и базируются на теориях психодидактики, социальной психологии, кибернетики, управления и менеджмента.

Первоначально многие педагоги не делали различий между технологией обучения, обучающей технологией и педагогической технологией. Термин «педагогическая технология» использовался только применительно к обучению, а сама технология понималась как обучение с помощью технических средств. В настоящее время **педагогическую технологию понимают как последовательную, взаимосвязанную систему действий педагога, направленных на решение педагогических задач, или как планомерное и последовательное воплощение на практике заранее спроектированного педагогического процесса.** Такое представление о педагогической технологии предполагает:

- возможность разработки различных выверенных педагогических технологий специалистами, имеющими высокий уровень теоретической подготовки и богатый практический опыт;
- возможность свободного выбора педагогических технологий в соответствии с целями, возможностями и условиями взаимосвязанной деятельности учителя и учащихся.

Педагогическая технология — это строго научное проектирование и точное воспроизведение гарантирующих успех педагогических действий. Поскольку педагогический процесс строится на определенной системе принципов, то педагогическая технология может рассматриваться как совокупность внешних и внутренних действий, направленных на последовательное осуществление этих принципов в их объективной взаимосвязи, где всецело проявляется личность педагога. В этом состоит и отличие педагогической технологии от методики преподавания и воспитательной работы. Если понятие «методика» выражает процедуру использования комплекса методов и приемов обучения и воспитания безотносительно к деятелю, их осуществляющему, то педагогическая технология предполагает присовокупление к ней личности педагога во всех ее многообразных проявлениях. Отсюда очевидно, что любая педагогическая задача эффективно может быть решена только с помощью адекватной технологии, реализуемой квалифицированным педагогом-профессионалом.

Педагогические технологии могут быть представлены как технологии обучения (дидактические технологии) и технологии воспитания. В.В. Пикан выделяет наиболее существенные признаки таких технологий:

- технология разрабатывается под конкретный педагогически и замысел, в основе ее лежит определенная методологическая, философская позиция автора. Так, можно различать технологии процесса передачи знаний и технологии развития личности;
- технологическая цепочка педагогических действий, операций, коммуникаций выстраивается строго в соответствии с целевыми установками, имеющими форму конкретного ожидаемого результата;
- технология предусматривает взаимосвязанную деятельность учителя и учащихся на договорной основе с учетом принципов индивидуализации и

дифференциации, оптимальной реализации человеческих и технических возможностей, диалогического общения;

- элементы педагогической технологии должны быть, с одной стороны, воспроизводимы любым учителем, а с другой — гарантировать достижение планируемых результатов (государственного стандарта) всеми школьниками;

- органической частью педагогической технологии являются диагностические процедуры, содержащие критерии, показатели и инструментарий измерения результатов деятельности.

Соответственно этапам решения педагогической задачи вне зависимости от их содержания и временных рамок можно различать взаимосвязанные **общие и частные технологии**. **К общим** относятся технологии конструирования, например процесса обучения и его осуществления. **Частные** — это технологии решения таких задач обучения и воспитания, как педагогическое стимулирование деятельности учащихся, контроль и оценка ее результатов, и более конкретных — типа анализа учебной ситуации, организации начала урока и др.

Таким образом, в соответствии с целостным подходом при разработке и реализации проекта педагогического процесса как системы необходимо стремиться к обеспечению органичного единства всех его компонентов, имея в виду, что изменения в одном из них автоматически вызывают изменения других. Педагогическая технология в отличие от методики предполагает разработку содержания и способов организации деятельности самих обучающихся. Она требует диагностического целеобразования и объективного контроля качества педагогического процесса, направленного на развитие личности обучающегося в целом.

На сегодняшний день нет четко зафиксированной классификации технологий обучения, хотя **выделено две градации – традиционные и инновационные технологии обучения**.

Традиционное обучение опирается на объяснительно-иллюстративный и репродуктивный методы, его основная сущность сводится к процессу передачи готовых известных знаний учащимся.

В настоящее время выделяют технологии развивающего и личностно-ориентированного обучения.

К технологиям развивающего обучения относят:

- проблемное изложение,
- проблемно-поисковое обучение,
- проблемно-исследовательское обучение,
- проблемно-модульное обучение,
- критического мышления,
- «мозговая атака»,

- диалоговое обучение,
- «дебаты»,
- дискуссии,
- игры (дидактические, ролевые, имитационные, деловые),
- дифференцированное обучение (с учетом зоны ближайшего развития).

К технологиям личностно-ориентированного обучения относят:

- ситуативное обучение,
- разноуровневое обучение,
- «лестница достижений», «портфолио»,
- сотрудничество в команде,
- проектное обучение,
- модульное обучение,
- обучение по индивидуальным планам,
- индивидуальные образовательные маршруты (открытое обучение),
- «свободный класс»,
- «творческие мастерские» и др.

3. Направления модернизации Российского образования

Модернизация образования - это политическая и общенациональная задача, она не должна и не может осуществляться как ведомственный проект. Интересы общества и государства в области образования не всегда совпадают с отраслевыми интересами самой системы образования, а потому определение направлений модернизации и развития образования не может замыкаться в рамках образовательного сообщества и образовательного ведомства. Активными субъектами образовательной политики должны стать все граждане России, семья и родительская общественность, федеральные и региональные институты государственной власти, органы местного самоуправления, профессионально-педагогическое сообщество, научные, культурные, коммерческие и общественные институты.

Главная задача российской образовательной политики - обеспечение современного качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным

Цель модернизации образования состоит в создании механизма устойчивого развития системы образования.

Для достижения указанной цели решаются в первоочередном порядке следующие приоритетные, взаимосвязанные задачи:

- обеспечение государственных гарантий доступности и равных возможностей получения полноценного образования;
- достижение нового современного качества дошкольного, общего и профессионального образования;
- формирование в системе образования нормативно-правовых и организационно-экономических механизмов привлечения и использования внебюджетных ресурсов;
- повышение социального статуса и профессионализма работников образования, усиление их государственной и общественной поддержки;
- развитие образования как открытой государственно-общественной системы на основе распределения ответственности между субъектами образовательной политики и повышения роли всех участников образовательного процесса - обучающегося, педагога, родителя, образовательного учреждения.

Основой современной образовательной политики государства является социальная адресность и сбалансированность социальных интересов. Стратегические цели модернизации образования могут быть достигнуты только в процессе постоянного взаимодействия образовательной системы с представителями национальной экономики, науки, культуры, здравоохранения, всех заинтересованных ведомств и общественных организаций, с родителями и работодателями.

Осуществление модернизации образования затрагивает практически каждую российскую семью. Суть изменений в образовании, их цели, направления, методы должны регулярно разъясняться населению, а результаты общественного мнения должны пристально изучаться органами управления образованием и руководителями образовательных учреждений и учитываться при проведении модернизации образования.

В Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ приведены основные понятия, используемые в системе российского образования:

1) образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его

образовательных потребностей и интересов;

2) воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

3) обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

4) уровень образования - завершённый цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований;

6) федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

7) образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к высшему образованию по специальностям и направлениям подготовки, утвержденных образовательными организациями высшего образования, определенными настоящим Федеральным законом или указом Президента Российской Федерации;

11) общее образование - вид образования, который направлен на развитие личности и приобретение в процессе освоения основных общеобразовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для жизни человека в обществе, осознанного выбора профессии и получения профессионального образования;

12) профессиональное образование - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенных уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности;

13) профессиональное обучение - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий);

14) дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением

уровня образования;

15) обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

18) образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;

19) организация, осуществляющая обучение, - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности;

20) организации, осуществляющие образовательную деятельность, - образовательные организации, а также организации, осуществляющие обучение. В целях настоящего Федерального закона к организациям, осуществляющим образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность, если иное не установлено настоящим Федеральным законом и т.д.

Статья 3 Федерального закона определяет основные принципы государственной политики и правового регулирования отношений в сфере образования:

1) признание приоритетности образования;

2) обеспечение права каждого человека на образование, недопустимость дискриминации в сфере образования;

3) гуманистический характер образования, приоритет жизни и здоровья человека, прав и свобод личности, свободного развития личности, воспитание взаимоуважения, трудолюбия, гражданственности, патриотизма, ответственности, правовой культуры, бережного отношения к природе и окружающей среде, рационального природопользования;

4) единство образовательного пространства на территории Российской Федерации, защита и развитие этнокультурных особенностей и традиций народов Российской Федерации в условиях многонационального государства;

5) создание благоприятных условий для интеграции системы образования Российской Федерации с системами образования других государств на равноправной и взаимовыгодной основе;

6) светский характер образования в государственных, муниципальных организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

7) свобода выбора получения образования согласно склонностям и потребностям человека, создание условий для самореализации каждого человека, свободное развитие его способностей, включая предоставление права выбора форм получения образования, форм обучения, организации,

осуществляющей образовательную деятельность, направленности образования в пределах, предоставленных системой образования, а также предоставление педагогическим работникам свободы в выборе форм обучения, методов обучения и воспитания;

8) обеспечение права на образование в течение всей жизни в соответствии с потребностями личности, адаптивность системы образования к уровню подготовки, особенностям развития, способностям и интересам человека;

9) автономия образовательных организаций, академические права и свободы педагогических работников и обучающихся, предусмотренные настоящим Федеральным законом, информационная открытость и публичная отчетность образовательных организаций;

10) демократический характер управления образованием, обеспечение прав педагогических работников, обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на участие в управлении образовательными организациями;

11) недопустимость ограничения или устранения конкуренции в сфере образования;

12) сочетание государственного и договорного регулирования отношений в сфере образования.

В Статье 10 Закона представлена структура системы образования, которая включает в себя:

1) федеральные государственные образовательные стандарты и федеральные государственные требования, образовательные стандарты, образовательные программы различных вида, уровня и (или) направленности;

2) организации, осуществляющие образовательную деятельность, педагогических работников, обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

3) федеральные государственные органы и органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, и органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования, созданные ими консультативные, совещательные и иные органы;

4) организации, осуществляющие обеспечение образовательной деятельности, оценку качества образования;

5) объединения юридических лиц, работодателей и их объединений, общественные объединения, осуществляющие деятельность в сфере образования.

4. В Российской Федерации устанавливаются следующие уровни общего образования:

1) дошкольное образование;

2) начальное общее образование;

3) основное общее образование;

4) среднее общее образование.

5. В Российской Федерации устанавливаются следующие уровни профессионального образования:

1) среднее профессиональное образование;

2) высшее образование - бакалавриат;

3) высшее образование - специалитет, магистратура;

4) высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации.

6. Дополнительное образование включает в себя такие подвиды, как дополнительное образование детей и взрослых и дополнительное профессиональное образование.

4. Психология: основные понятия

Психология – наука о душе (психе-«душа», логос-«наука»). Изучение, объяснение души является первым этапом в становлении предмета психологии.

Основные представители отечественной психологической мысли XX века – А. Н. Леонтьев (1903-1979), П. Я. Гальперин (1902-1988), Л. С. Выготский (1896-1934).

Психика человека – есть человеческое сознание. Сознание понимается как форма отражения, которая является общим качеством всех психических функций человека. Развитие всех психических функций в их взаимодействии обеспечивает формирование у человека внутреннего отражения внешнего мира, в некотором смысле его модели.

Сознание – есть высшая, интегрирующая форма психики, результат общественно-исторических условий формирования человека в трудовой деятельности при постоянном общении с другими людьми

Деятельность – это динамическая система взаимодействия человека с миром, в процессе которого происходит возникновение и воплощение в объекте психического образа.

Направленность личности – это совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций.

Задачи психологии, в основном, сводятся к следующим:

- научиться понимать сущность психических явлений и их закономерности;

- научиться управлять ими;

- использовать полученные знания с целью повышения эффективности тех отраслей практики, на пересечении с которыми лежат уже оформившиеся науки и отрасли;

- быть теоретической основой практики психологической службы.

Психология решает широкий спектр задач. Необходимы ее взаимосвязи с другими науками, участвующими в решении комплексных проблем. Также нужно выделить внутри самой психологической науки специальных отраслей, занятых решением психологических задач в той или иной сфере общества. В настоящее время психология представляет собой весьма разветвленную систему наук. В ней выделяют различные подотрасли, которые являются относительно самостоятельными направлениями научных исследований. Они делятся на фундаментальные и специальные.

Фундаментальные, или базовые отрасли имеют общее значение для понимания психологии и поведения людей независимо от того, какой конкретной деятельностью они занимаются. В силу универсальной значимости их объединяют в термин "общая психология".

Также выделяются **специальные, или прикладные**, отрасли науки для исследования поведения и психологии людей с конкретной практической или теоретической деятельностью.

Общая психология включает себя психологию познавательных процессов и состояний, психологию личности, психологию индивидуальных различий, возрастную психологию, социальную психологию, зоопсихологию, психофизиологию.

Социальная психология изучает социально-психологические проявления личности человека, его взаимоотношения с людьми, с группой, психологическую совместимость людей и т.п.

При непосредственном участии таких психических явлений, как ощущения и восприятия, внимание и воображение, память и мышление человек познает себя и окружающий мир - психология познавательных процессов.

Раздел науки о душевных явлениях называют психологией личности. Этот раздел включает в себя знания о психологических свойствах и состояниях личности (склонности и способности, характер, потребности и мотивы, воля, чувства, эмоции и др.)

Психологические аспекты межличностных отношений, включенность в них душевных состояний и процессов изучает психология общения.

5. Содержание и место категорий «человек», «личность», «индивидуальность»

Человек – это родовое понятие, указывающее (с материалистической точки зрения) на отнесенность существа к высшей ступени развития живой природы – к человеческому роду. Человек – это специфическое, уникальное единство биологического и социального. Как существо биологическое, он подчиняется биологическим и физиологическим законам, как существо социальное, он – часть социума и продукт общественного развития.

Каждый из нас – природное существо, сложная биологическая система, которая на протяжении многих веков отлаживалась, совершенствовалась и функционирует по своим особым законам. С помощью сложного психофизиологического механизма человек адаптируется к внешним условиям жизни, включается в общественную деятельность, воспринимает происходящие перемены. Нынешнее поколение людей существует в особом эмоциональном ритме, при котором «добрая» бессознательная адаптация, выручавшая человека в более «медленные» эпохи, уже невозможна. Современные люди вынуждены постоянно подстраиваться под новые условия жизни, под ее требования, осваивать огромные потоки нарастающей информации.

Личность – это самое главное в человеке, важнейший его социальный признак. Если человек – носитель самых разных свойств, то личность – это основное его свойство, в котором проявляется его общественная сущность.

В психологической науке имеется несколько общепринятых положений относительно личности. Можно говорить о четырех аксиомах:

- 1) личность присуща каждому человеку;
- 2) личность есть то, что отличает человека от животных, у которых личности нет;
- 3) личность есть продукт исторического развития, т.е. возникает на определенной ступени эволюции человеческого существа;
- 4) личность есть индивидуальная отличительная характеристика человека, т.е. то, что отличает одного человека от другого. Общаясь с людьми, мы, прежде всего, ориентируемся на особенности их личностного склада.

Личность – это совокупность внутренних факторов, определяющих индивидуальное поведение и трудовую деятельность каждого отдельного человека в коллективе, организации. Существует не «личность вообще», а конкретные люди, различающиеся множеством признаков, которые проявляются в процессе их разнообразной практической деятельности. Как справедливо отмечает А. Леонтьев, «личностью не рождаются, личностью становятся».

Индивидуальность – это единство неповторимых личностных свойств конкретного человека, обуславливающих особенности его житейского поведения и деятельности. Процесс развития личности всегда остается индивидуальным, неповторимым.

Индивидуальность проявляется в своеобразии психофизиологической структуры конкретного человека (тип темперамента, физические данные,

психические особенности), его интеллекте, мировоззрении, своеобразии жизненного опыта, сочетании семейно-бытовых, производственных и общественных функций.

Главное в индивидуальности личности – не ее биологические характеристики, а опыт общественной жизни, обусловленный условиями ее деятельности. Этот опыт своеобразно преломляется через психику личности и выступает в виде конкретных «показателей» ее индивидуальности. Известный русский биолог И.И.Мечников особо отмечает, что «чем выше организовано общественное существо, тем более выражена в нем индивидуальность».

Потеря работниками индивидуальности влечет за собой уменьшение творческого начала в трудовом коллективе, а без этого обедняется его жизнедеятельность.

Индивид предшествует деятельности, которая, в свою очередь, порождает личность. Понятие «индивид» выражает особенности конкретного субъекта, возникающие уже на ранних ступенях развития жизни. По мере развития все более выраженными становятся различные сочетания природных и приобретаемых особенностей. Индивиды индивидуализируются. «В основе понятия индивида лежит факт неделимости, целостности субъекта и наличие свойственных ему особенностей».

6. Психологическая структура личности и ее основные компоненты

Психологическая структура личности

Элементами психологической структуры личности являются ее психологические свойства и особенности, обычно называемые "чертами личности". Их очень много. Но все это труднообозримое число свойств личности психологи пытаются условно уложить в некоторое количество подструктур. Низшим уровнем личности является биологически обусловленная подструктура, в которую входят возрастные, половые свойства психики, врожденные свойства типа нервной системы и темперамента. Следующая подструктура включает в себя индивидуальные особенности психических процессов человека, т.е. индивидуальные проявления памяти, восприятия, ощущений, мышления, способностей, зависящих как от врожденных факторов, так и от тренировки, развития, совершенствования этих качеств. Далее, уровнем личности является также ее индивидуальный социальный опыт, в который входят приобретенные человеком знания, навыки, умения и привычки. Эта подструктура формируется преимущественно в процессе обучения, имеет социальный характер. Высшим уровнем личности является ее направленность, включающая влечения, желания, интересы, склонности, идеалы, взгляды, убеждения человека, его мировоззрение, особенности характера, самооценки. Подструктура направленности личности наиболее социально обусловлена,

формируется под влиянием воспитания в обществе, наиболее полно отражает идеологию общности, в которую человек включен.

Различие людей между собой многопланово: на каждой из подструктур имеются различия убеждений и интересов, опыта и знаний, способностей и умений, темперамента и характера. Именно поэтому непросто понять другого человека, непросто избегать несовпадений, противоречий, даже конфликтов с другими людьми. Чтобы более глубоко понять себя и других, нужны определенные психологические знания в сочетании с наблюдательностью.

В психологии существуют два главных направления исследования личности: в основе первого лежит выделение в личности тех или иных черт, в основе второго – определение типов личности. Черты личности объединяют группы тесно связанных психологических признаков.

Иерархическая структура личности (по К. К. Платонову)

Краткое название подструктуры	К данной подструктуре относятся	Соотношение биологического и социального
Подструктура направленности	Убеждения, мировоззрение, личностные смыслы; интересы	Социальный уровень (биологического почти нет)
Подструктура опыта	Умения, знания, навыки, привычки	Соц.-биологический уровень (значительно больше социального, чем биологического)
Подструктура форм отражения	Особенности познавательных процессов (мышления, памяти, восприятия, ощущения, внимания); особенности эмоциональных процессов (эмоции, чувства)	Биосоциальный уровень (биологического больше, чем социального)
Подструктура биологических, конституциональных свойств	Скорость протекания нервных процессов, баланс процессов возбуждения и торможения и т.п.; половые, возрастные свойства	Биологический уровень (социальное практически отсутствует)

7. Психологическая характеристика типов темперамента

Темперамент. Психика каждого человека уникальна. На все происходящее вокруг люди реагируют по-разному. Неповторимость человеческой психики связана с особенностями биологического и физиологического строения организма.

Темперамент – это биологический фундамент, где формируется личность как социальное существо. Под темпераментом понимают индивидуально своеобразную и природно обусловленную совокупность динамических проявлений психики – интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний. Каждый темперамент имеет свои положительные стороны, поэтому основные усилия надо приложить к разумному и оптимальному использованию его в конкретной деятельности. Люди всегда пытались выделить и осознать типичные особенности психики разных людей, сводя их многообразие к малому количеству обобщенных портретов. Их называли типами темпераментов. Такие типологии помогали предсказать поведение людей в конкретных жизненных ситуациях. Принято различать по темпераменту холериков, сангвиников, флегматиков и меланхоликов, у каждого из которых имеются свои характерные особенности. В «чистом» виде люди с ярко выраженным типом темперамента встречаются редко, но тем не менее каждый человек тяготеет к тому или иному типу темперамента. Проявление темперамента, становящееся свойствами личности, зависит от воспитания и обучения, культуры, обычаев и др.

Психологическая характеристика типов темперамента

Психологическая характеристика	Общий тип нервной системы
<p style="text-align: center;">Сангвиник</p> <p>Повышенная реактивность. По незначительному поводу громко хохочет. Несущественный факт может сильно рассердить. Живо и с большим возбуждением откликается на все, привлекшее его внимание. Живая мимика и выразительные движения. По его лицу легко угадать, какое его настроение, каково его отношение к человеку. Быстро сосредотачивает внимание. Пониженная чувствительность. Очень слабые звуки и световые раздражения не замечает. Повышенная активность. Очень энергичный и работоспособный. Энергично принимается за дело. Активность и реактивность уравновешены. Его легко дисциплинировать. Он хорошо сдерживает проявления своих чувств и произвольные реакции. Быстрые движения, быстрый темп речи, быстро включается в новую работу. Быстрота ума, находчивость. Высокая пластичность. Чувства, настроения, интересы и стремления очень изменчивы. Он легко сходится с новыми</p>	<p>Сильный, уравновешенный, подвижный</p>

людьми. Легко привыкает к новым требованиям и обстановке. Быстро переключается с одной работы на другую. В большей степени откликается на внешние впечатления, чем на образы и представления о прошлом и будущем.	
<p style="text-align: center;">Холерик</p> <p>Как и сангвиник, отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Но реактивность преобладает над активностью. Поэтому он необуздан, несдержан, нетерпелив, вспыльчив. Менее пластичен и более ригиден, чем сангвиник, отсюда большая устойчивость стремлений и интересов, большая настойчивость, затруднения в переключении внимания. Быстрый психический темп.</p>	Сильный, неуравновешенный, инертный
<p style="text-align: center;">Флегматик</p> <p>Малая чувствительность. Малая эмоциональность. Трудно рассмешить, разгневать или опечалить. При больших неприятностях остается спокойным. Мимика бедная. Движения невыразительны. Энергичен. Отличается работоспособностью. Высокая активность преобладает над малой реактивностью. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. Медленный темп движения и речи, ненаходчив. Медленно сосредотачивает внимание, ригиден. С трудом приспособляется к новой обстановке, сходится с новыми людьми.</p>	Сильный, уравновешенный, инертный
<p style="text-align: center;">Меланхолик</p> <p>Высокая чувствительность. Незначительный повод может вызвать слезы на глазах. Чрезмерно обидчив. Болезненно чувствителен. Малая реактивность. Мимика и движения невыразительны. Голос тихий. Движения бедны. Плачет тихо, редко смеется во весь голос. Пониженная активность. Не энергичен, не настойчив, легко утомляется и малоработоспособен. Ригиден. Медленный психический темп.</p>	Слабый

Динамические черты личности проявляются во внешней манере поведения, в умственной сфере, в общей работоспособности. Особенности темперамента сказываются на трудовой деятельности.

Индивидуальный стиль деятельности обусловлен сочетанием свойств темперамента, проявляющихся в познавательных процессах, действиях и общении. Это система динамических особенностей деятельности, зависящих от темперамента. Она содержит типичные для данного человека приемы работы. Индивидуальный стиль деятельности зависит также от умений и навыков, появившихся в результате жизненного опыта. Это результат приспособления врожденных свойств нервной системы к условиям выполняемой деятельности. Приспособление обеспечивает достижение цели с наименьшими затратами для человека. В трудовой деятельности огромное

значение имеет совместимость людей по темпераменту. В семейной жизни часто люди – супруги, обладают противоположными темпераментами – это как правило, удачные браки; дружат чаще люди одного типа темперамента. Иногда спрашивают: какой темперамент лучше? Нельзя утверждать, что какие-то темпераменты хороши, а какие-то плохи. Каждому человеку присущи определенные особенности нервной деятельности, которые необходимо оценивать как внутренние резервы его адаптации к конкретному виду деятельности. На базе любого темперамента можно воспитать у себя любые черты личности.

В управлении персоналом знание типов темперамента помогает правильно соотнести возможности конкретного работника с теми требованиями, которые предъявляет та или иная профессия, избрать наиболее верные формы и методы общения, эффективнее организовывать коллектив. О темпераменте человека можно судить по нескольким основным его свойствам. Зная их, можно определить свой собственный темперамент и темперамент окружающих людей. К таким свойствам относятся:

- чувствительность – о ней судят по тому, какой должна быть сила воздействия, чтобы до человека, как говорится, «дошло»;
- реактивность – это свойство проявляется в том, с какой силой и энергией человек реагирует на то или иное воздействие. Недаром о некоторых людях говорят: «вспыльчивый», «заводится с пол-оборота», а о других: «не поймешь, обрадовался или огорчился»;
- активность – о ней судят по тому, с какой энергией человек сам воздействует на окружающий мир, по его настойчивости, сосредоточенности внимания и т.д.;
- эмоциональная возбудимость – об этом свойстве судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной реакции;
- пластичность и противоположное качество – ригидность. Они проявляются в том, насколько легко и быстро приспосабливается человек к внешним воздействиям. Пластичный моментально перестраивает поведение, когда меняются обстоятельства. Ригидный же с большим трудом меняет привычки и суждения.

Нельзя смешивать свойства темперамента и черты характера. При любом темпераменте можно сформировать у человека качества, которые несвойственны данному темпераменту. Большое значение при этом имеют социальные условия жизни человека, его воспитание и умение заниматься самовоспитанием. Можно привести примеры, когда люди холерического темперамента в критической ситуации сдержанны, а меланхолики принимают ее без паники и находят достойный выход из создавшегося положения. Конечно, холерику сдерживаться труднее, чем флегматику, сангвинуку легче пойти на риск, чем меланхолику. Важную роль здесь играют личная дисциплинированность и культура общения человека. В письме О.Л. Книппер-Чеховой А.П. Чехов писал: «Ты ... завидуешь моему характеру. Должен сказать, что от природы характер у меня резкий, я

вспыльчив и проч., проч., но привык держать себя, ибо распускать себя порядочному человеку не подобает».

8. Характер: основные понятия

Когда говорят о характере, то обычно подразумевают под этим именно такую совокупность свойств и качеств личности, которые накладывают определенную печать на все ее проявления и деяния.

Черты характера составляют те существенные свойства человека, которые определяют тот или иной образ поведения, образ жизни. Статику характера определяет тип нервной деятельности, а его динамику — окружающая среда.

Характер понимается и как:

- система устойчивых мотивов и способов поведения, образующих поведенческий тип личности;
- мера уравновешенности внутреннего и внешнего миров, особенности адаптации индивида к окружающей его действительности;
- отчетливо выраженная определенность типичного поведения каждого человека.

В индивидуальном характере отражаются многообразные типические черты: национальные, профессиональные, возрастные. Так, люди одной национальности находятся в сложившихся на протяжении многих поколений условиях жизни, испытывают на себе специфические особенности национального быта; развиваются под влиянием сложившейся национальной структуры, языка. Поэтому люди одной национальности по образу жизни, по привычкам, правам, характеру отличаются от людей другой. Эти типические черты нередко фиксируются обыденным сознанием в различных установках и стереотипах. У большинства людей есть сформировавшийся образ представителя той или иной страны: американца, шотландца, итальянца, китайца и т. д.

Черты характера классифицируются по отношению к различным аспектам жизни:

- 1) Отношение к другим людям: грубость, правдивость, тактичность, лживость, замкнутость, общительность, дружелюбие.
- 2) Отношение к делу: добросовестность, ответственность, трудолюбие, лень.
- 3) Отношение к себе: самовлюбленность, самокритичность, скромность, гордость, самоуверенность.
- 4) Отношение к собственности: жадность, бережливость, щедрость, расточительность, неряшливость, аккуратность.

Главной группой является отношение к другим людям, потому что именно в обществе формируются основные черты характера, без оценки поведения с другими людьми характер человека не может быть понят. Если у

человека чрезмерно развиты какие-то определенные черты характера, то это называют акцентуацией.

Отношение к самому себе проявляется в самооценке своих действий. Это одно из условий совершенствования личности, помогающих вырабатывать такие черты характера, как скромность, принципиальность, самокритичность, самодисциплину. Отрицательными чертами характера являются повышенное самомнение, высокомерие и хвастовство. Человек, обладающий этими чертами, обычно неуживчив в коллективе, невольно создает в нем предконфликтные и конфликтные ситуации. Нежелательна и другая крайность в характере человека: недооценка своих достоинств, робость в высказывании своих позиций, в отстаивании собственных взглядов. Скромность и самокритичность должны сочетаться с обостренным чувством собственного достоинства, основанном на сознании действительной значимости своей личности, на наличии известных успехов в труде на общую пользу. Принципиальность – одно из ценных личностных качеств, придающих характеру деятельную направленность.



Рис. Характер личности, его основные черты и направления проявления

Воля, характеризующая способность личности совершать сознательные действия, преодолевая внешние и внутренние трудности, выступает в таких

чертах характера, как целеустремленность, решительность, настойчивость, мужество. Данные черты характера могут способствовать достижению как общественно полезных, так и антиобщественных целей. Для этого важно определить, каков мотив волевого поведения человека. Храбрый поступок, мотив которого состоит в порабощении другого человека, в захвате чужого добра, в продвижении по службе, и храбрый поступок, мотив которого заключается в том, чтобы помочь общему делу, обладают, конечно, совершенно различными психологическими качествами.

По волевой активности характеры подразделяются на сильные и слабые. Люди с сильным характером имеют устойчивые цели, они инициативны, смело принимают решения и реализуют их, обладают большой выдержкой, мужественны и смелы. Людей, у которых эти качества слабо выражены или отдельные из них отсутствуют, относят к категории слабохарактерных. Им свойственно пассивное проявление своих деловых и личных качеств. Зачастую такие люди, имея самые хорошие намерения, не добиваются значимых результатов в работе, учебе. Многие из них искренне переживают свое неумение самостоятельно, настойчиво и решительно действовать.

Волевые качества у человека можно воспитывать. И.П. Павлов подчеркивал, что человек – это единственная система, способная регулировать сама себя в широких пределах, т.е. может самосовершенствоваться. Слабовольные люди при продуманной педагогической работе с ними могут стать активно деятельными. При этом надо принимать во внимание индивидуальные особенности человека, например, его темперамент. Так у холерика легче выработать активность и решительность, чем у меланхолика. Сам человек должен с юного возраста тренировать свою волю, вырабатывать такие качества, как самообладание, активность, смелость.

Но характер не исчерпывается силой, он имеет содержание, определяя, как в различных условиях будет функционировать воля. С одной стороны, в волевых поступках характер складывается и в них же проявляется: волевые поступки в значимых для личности ситуациях переходят в характер человека, закрепляясь в нем в качестве относительно устойчивых его свойств; эти свойства в свою очередь обуславливают поведение человека, его волевые поступки. Волевой характер отличается определенностью, постоянством и самостоятельностью, твердостью при осуществлении намеченной цели. Нередки случаи, когда слабовольного человека называли “бесхарактерным”. С точки зрения психологии это не совсем так — и у безвольного человека есть определенные черты характера, такие, например, как боязливость, нерешительность и т.д. Использование понятия “бесхарактерный” означает непредсказуемость поведения человека, указывает на отсутствие у него собственной направленности, внутреннего стержня, который бы определял его поведение. Его поступки вызваны внешними воздействиями и не зависят от него самого.

Особенно большое значение для характерологических проявлений имеет взаимоотношение интеллектуальных черт личности. Глубина и острота мысли, необычность постановки вопроса и его решения, интеллектуальная инициатива, уверенность и самостоятельность мышления — все это составляет оригинальность ума как одну из сторон характера. Однако то, как человек использует свои умственные способности, будет существенно зависеть от характера. Нередко встречаются люди, имеющие высокие интеллектуальные данные, но не дающие ничего ценного именно в силу своих характерологических особенностей. Примером этому служат многочисленные литературные образы лишних людей (Печорин, Рудин, Бельтов и пр.). Как хорошо сказал И. С. Тургенев устами одного из действующих лиц романа о Рудине: “Гениальность в нем, пожалуй, и есть, но натуры никакой”. Таким образом, реальные достижения человека зависят не от одних абстрактно взятых умственных возможностей, а от специфического сочетания его особенностей и характерологических свойств.

Однако большинство индивидуальных проявлений, образующих характер человека, являются комплексными и практически не поддаются классификации по отдельным свойствам и состояниям (так, например, злопамятность, подозрительность, щедрость и пр.). В то же время отдельные качества волевой (решительность, самостоятельность т.д.), эмоциональной (оптимизм, жизнерадостность и т.д.) и интеллектуальной (глубина ума, критичность и т.д.) сфер могут быть рассмотрены как составляющие особенности характера человека и использованы для его анализа.

Все черты характера имеют между собой закономерную зависимость. Если человек смел, то есть основание предполагать, что он будет обладать и инициативностью (не боясь неблагоприятного оборота инициированного им предложения), самоотверженностью, щедростью.

От человека общительного можно ожидать стремления поделиться своими переживаниями, комфортности, доверчивости, дружелюбия и пр.

В самом общем виде все черты характера можно разделить на основные, ведущие, задающие общую направленность развитию всего комплекса его проявлений, и второстепенные, определяемые основными. Так, если рассмотреть такие черты, как нерешительность, боязливость и альтруизм, то при преобладании первых человек, прежде всего, постоянно опасается, “как бы чего не вышло” и все попытки помочь ближнему обычно оканчиваются внутренними переживаниями, и поисками оправдания.

Если же ведущей является вторая черта — альтруизм, то человек внешне ничем не проявляет колебаний, сразу идет на помощь, контролируя свое поведение интеллектом, но при этом иногда может испытывать сомнения по поводу правильности предпринятых действий.

Знание ведущих черт позволяет отразить основную суть характера, показать его основные проявления. Писатели, художники, желая создать представление о характере героя, прежде всего, описывают его ведущие, стержневые черты. Так, А. С. Пушкин вложил в уста Воротынского (в

трагедии “Борис Годунов”) исчерпывающую характеристику Шуйского — “лукавый царедворец”. Некоторые герои литературных произведений настолько глубоко и верно отражают определенные типичные черты характера, что их имена становятся нарицательными (Хлестаков, Обломов, Манилов и т. д.).

Хотя всякая черта характера отражает одно из проявлений отношения человека к действительности, это не значит, что всякое отношение будет чертой характера. Лишь некоторые отношения в зависимости от условий становятся чертами.

Одной из наиболее известных теорий характера является теория, предложенная немецким психологом Э. Кречмером. Согласно этой теории, характер человека зависит от телосложения.

Кречмер описал три типа телосложения и соответствующие им три типа характера:

1) Астеники (от греч. - **слабый**) - люди худые, с удлинённым лицом, длинными руками и ногами, плоской грудной клеткой и слабой мускулатурой. Соответствующий тип характера - **шизотимики** — люди замкнутые, серьезные, упрямые, трудно приспосабливающиеся к новым условиям. При расстройствах психики склонны к шизофрении;

2) Атлетики (от греч. - **свойственный борцам**) - люди высокие, широкоплечие, с мощной грудной клеткой, крепким скелетом и развитой мускулатурой. Соответствующий тип характера – **иксотимики** — люди спокойные, невпечатлительные, практичные, властные, сдержанные в жестах и мимике; не любят перемен и плохо к ним приспосабливаются. При расстройствах психики склонны к эпилепсии;

3) Пикники (от греч. - **плотный, толстый**) - люди среднего роста, полноватые или склонные к ожирению, с короткой шеей, большой головой и широким лицом с мелкими чертами. Соответствующий тип характера - **циклотимики** - люди общительные, контактные, эмоциональные, легко приспосабливающиеся к новым условиям. При расстройствах психики склонны к маниакально-депрессивному психозу.

Наиболее известно разделение на интровертов и экстравертов, замкнутых и общительных людей, соответственно.

Знание характера человека позволяет со значительной долей вероятности предвидеть и тем самым корректировать ожидаемые действия и поступки. О человеке с характером нередко говорят: “Он должен был поступить именно так, он не мог поступить иначе — такой уж у него характер”.

Взаимоотношения характера и темперамента

Характер нередко сравнивают с **темпераментом**, а в некоторых случаях и подменяют эти понятия друг другом.

Исходя из материалистического понимания человеческих явлений, следует отметить, что общим для характера и темперамента является зависимость от физиологических особенностей человека, и прежде всего от типа нервной системы.

Формирование характера существенно зависит от свойств темперамента, более тесно связанного со свойствами нервной системы. Кроме того, черты характера возникают тогда, когда темперамент уже достаточно развит. Характер развивается на основе, на базе темперамента. Темперамент определяет в характере такие черты, как уравновешенность или неуравновешенность поведения, легкость или трудность вхождения в новую ситуацию, подвижность или инертность реакции и т.д. Однако темперамент не предопределяет характер. У людей с одинаковыми свойствами темперамента может быть совершенно различный характер. Особенности темперамента могут способствовать или противодействовать формированию тех или иных черт характера. Так, меланхолику труднее сформировать у себя смелость и решительность, чем холерику. Холерику сложнее выработать у себя сдержанность, флегматику; флегматику надо потратить больше сил, чтобы стать общительным, чем сангвинику и т.п.

Однако, как считал Б. Г. Ананьев, если бы воспитание заключалось лишь в совершенствовании и укреплении природных свойств, то это привело бы к чудовищной однородности развития. Свойства темперамента могут в какой-то степени даже приходиться в противоречие с характером. У П. И. Чайковского склонность к меланхолическим переживаниям преодолевалась одной из основных особенностей его характера — его работоспособностью. “Работать нужно всегда, — говорил он, — и каждый честный артист не может сидеть, сложа руки, под предлогом, что он не расположен. Если ждать расположения и не пытаться идти на встречу к нему, то легко можно впасть в лень и апатию. Со мной очень редко случаются нерасположения. Я это приписываю тому, что одарен терпением, и приучаю себя никогда не поддаваться неохоте. Я научился побеждать себя”.

У человека со сформировавшимся характером темперамент перестает быть самостоятельной формой проявления личности, а становится его динамической стороной, заключающейся в определенной скорости протекания психических процессов и проявлений личности, определенной характеристике выразительных движений и действий личности.

В конечном счете, черты темперамента и характера органически связаны и взаимодействуют друг с другом в едином, целостном облике человека, образуя неразделимый сплав — интегральную характеристику его индивидуальности.

9. Пути и способы разрешения конфликтов

Что же такое конфликт?

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия.

Поэтому определим **конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами**. Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер. Межгрупповые и межличностные конфликты представляют собой столкновение индивидов с группой или групп между собой.

Деление конфликтов на виды достаточно условно, жесткой границы между различными видами не существует и на практике возникают конфликты: организационные вертикальные межличностные; горизонтальные открытые межгрупповые и т.д.

Причины, вызывающие конфликты, так же разнообразны, как и сами конфликты. Следует различать объективные причины и их восприятие индивидами. Объективные причины в достаточной степени условно можно представить в виде нескольких укрепленных групп:

- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;
- различие в целях, ценностях, методах поведения, уровне квалификации, образования;
- взаимозависимость заданий, неправильное распределение ответственности;
- плохие коммуникации.

Вместе с тем объективные причины только тогда явятся причинами конфликта, когда сделают невозможным личности или группе реализовать свои потребности, заденут личные и/или групповые интересы. Реакция индивида во многом определяется социальной зрелостью личности,

допустимыми для нее формами поведения, принятыми в коллективе социальными нормами и правилами. Кроме того, участие индивида в конфликте определяется значимостью для него поставленных целей и тем, насколько возникшее препятствие мешает их реализовать. Чем более важная цель стоит перед субъектом, чем больше усилий он прилагает, чтобы ее достичь, тем сильнее будет сопротивление и жестче конфликтное взаимодействие с теми, кто этому мешает.

Выбор способа преодоления препятствий будет, в свою очередь, зависеть от эмоциональной устойчивости личности, располагаемых средств защиты своих интересов, объема располагаемой власти и многих других факторов.

Психологическая защита личности происходит бессознательно как система стабилизации личности для предохранения сферы сознания индивида от отрицательных психологических воздействий. В результате конфликта данная система срабатывает непроизвольно, помимо воли и желания человека. Необходимость в такой защите возникает при появлении мыслей и чувств, представляющих угрозу самоуважению, сформировавшемуся “я - образу” индивида, системе ценностных ориентаций, снижающих самооценку индивида.

В некоторых случаях восприятие ситуации индивидом может быть далеким от реального положения дел, но реакция человека на ситуацию будет формироваться исходя из его восприятия, из того, что ему кажется и это обстоятельство существенно затрудняет решение конфликта. Возникшие в результате конфликта отрицательные эмоции достаточно быстро могут быть перенесены с проблемы на личность оппонента, что дополнит конфликт личностным противодействием. Чем больше усиливается конфликт, тем непригляднее выглядит образ оппонента, что дополнительно усложняет его решение. Появляется порочный круг, который крайне сложно разорвать. Целесообразно это сделать на начальной стадии развертывания события, пока ситуация не вышла из-под контроля.

Роль руководителя в конфликте

Признаки зарождения конфликта часто сразу не видны. Противоречия могут длительное время находиться «под пеплом», как тлеющие угольки в догорающем костре. Но стоит только подбросить новую охапку дров и немного подождать, как тут же вспыхнет пламя. В коллективе вдруг меняется атмосфера, появляется ощущение дискомфорта, напряженности, возникают неожиданные недоразумения и т.д. и т.п. Словом, процесс пошел. Его развитие и результаты зависят от того, как будет действовать менеджер-руководитель.

Поведение руководителя в конфликте включает в себя следующие элементы:

- отличить причину инцидента от объекта, породившего конфликтную ситуацию;

- выделить деловую (объектовую) зону конфликта;
- понять субъективные мотивы вступления людей в конфликт;
- спрогнозировать направленность последующих действий оппонентов.

Руководитель любого уровня должен быть психологически готов к управлению конфликтными ситуациями, то есть иметь навыки:

- анализа конфликтной ситуации;
- управления развитием ситуации;
- принятия оптимальных решений;
- устранения отрицательных последствий;
- извлечения из конфликтов положительного опыта.

Разрешение конфликтов начинается с установления его причин. Сложность здесь в том, что истинные причины нередко маскируются, ибо могут охарактеризовать инициатора конфликта не с лучшей стороны.

С другой стороны, затянувшийся конфликт втягивает в свою орбиту все новых и новых участников, расширяя и список противоречивых интересов, что объективно затрудняет нахождение его основных причин.

Правило 1. Помните, что конфликтная ситуация – это то, что надо устранить.

Во многих конфликтах можно найти не одну конфликтную ситуацию или сформулировать ее многими способами. В плане разрешения конфликта, важно соблюдать ряд правил, делающих эту процедуру наиболее полезной и эффективной.

Следовательно, не годятся формулировки типа: «конфликтная ситуация – в этом человеке», «в социально-экономической ситуации», «в нехватке автобусов на линии» и т.п., ибо мы не имеем никакого права устранить человека вообще, социально-экономическую обстановку в одиночку ни один из нас не изменит и числа автобусов на линии не увеличит.

Правило 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту.

Правило 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.

Например, конфликтные ситуации часто показывают, что нужно вести себя более воспитанно, не допускать падения своего имиджа, авторитета.

Правило 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.

Правило 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.

Дело в том, что в рассказе о конфликте обычно много говорится о видимых сторонах конфликта, то есть о самом конфликте и об инциденте. К пониманию конфликтной ситуации мы приходим после некоторых умозаключений и обобщения (объединения) разнородных составляющих. Так и появляются в ее формулировке слова, которых не было в первоначальном описании.

Правило 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.

Когда слов слишком много, мысль не конкретна, появляются побочные нюансы и т.п. Вот уж как нигде уместен афоризм "краткость – сестра таланта".

Выбор стиля поведения руководителя в конфликтных ситуациях определяется рядом факторов:

- размер ставки, которую можно выиграть или проиграть в результате конфликта. При возможности крупного выигрыша и минимального ущерба для себя чаще выбирают силовой стиль;
- ресурсы, определяющие возможность соперничества и вероятность победы;
- наличие взаимных, пересекающихся интересов у участников конфликта. При наличии общей заинтересованности в сотрудничестве в неконфликтных сферах предпочтением пользуются в большинстве случаев «мягкие» стили конфликтного поведения; при наличии противоречивости прямо не участвующих в данном конфликте интересов используются более жесткие методы борьбы;
- культура, традиции, весь комплекс отношений, как участников конфликта, так и их окружения.

Диагностика конфликта подразумевает:

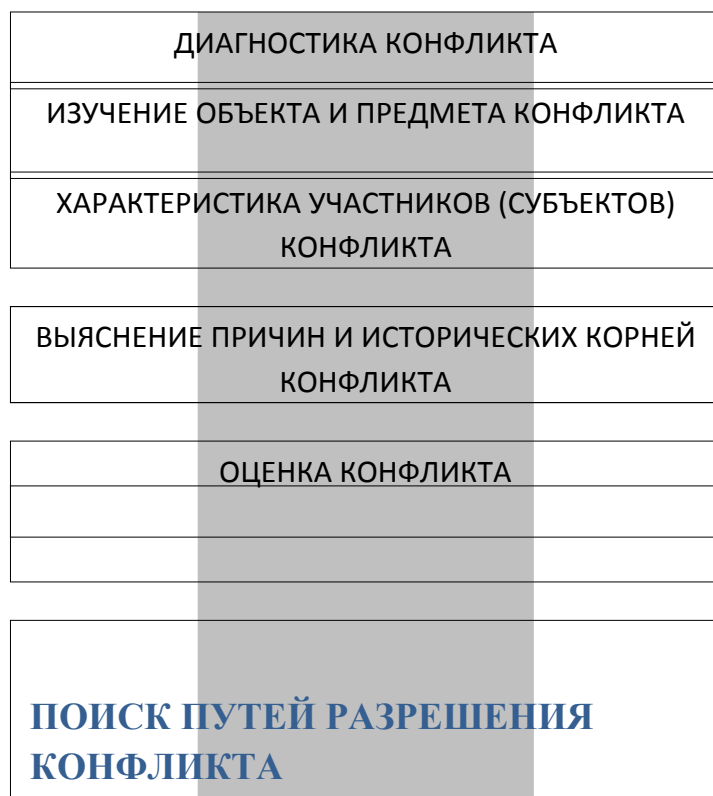
- определение симптомов и условий возникновения конфликта;
- изучение объекта и предмета конфликта;

- характеристику участников (субъектов) конфликта;
- выяснение обстоятельств и объективных причин для конфликтной ситуации;
- оценку непосредственного повода для конфликта;
- представление об уровне напряженности конфликта;
- составление модели конфликта;
- разработку плана действий для разрешения конфликта.

Система методов диагностики конфликтов:

- регулярное деловое общение с сотрудниками, особенно вызывающими опасение в конфликтном плане;
- принципиальные, основанные на деловой аргументации и отсутствии эмоций индивидуальные беседы;
- склонение потенциальных участников конфликта к взаимным уступкам, которые на ранней стадии обычно не воспринимаются как действия, попирающие чье-либо достоинство;
- принятие управленческого решения, способного устранить причины конфликта.

Алгоритм диагностики конфликта:



Таким образом, конструктивное разрешение конфликтов зависит от многих факторов:

- адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;
- открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и предлагают пути выхода из конфликтной ситуации;
- создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стиль, но и выработать схему основных этапов поиска путей решения в конфликтах. Суть ее в следующем:

- признать наличие конфликта;
- определить проблему конфликта в общих чертах. Например, при конфликте из-за объема выполняемых работ составьте диаграмму распределения нагрузки;
- выяснить, кто вовлечен в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации);
- определить подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта;
- договориться о процедуре. Время и место встречи, участники;
- очертить конфликт. Общие термины, свое видение и сомнения;
- исследовать возможные варианты решения конфликта. Дискуссия, мозговая атака;
- добиться соглашения. Отбор приемлемых вариантов, составление документов;
- воплощать план в жизнь. Мероприятия, сроки, исполнители;
- оценить принятые решения. Удовлетворенность, нерешенные проблемы.

Прежде чем переходить к разрешению конфликта, следует ответить на следующие вопросы:

- хотите ли вы благоприятного исхода;
- что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями;
- как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон;
- нужен ли посредник для разрешения конфликта;
- в какой атмосфере (ситуации) люди могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать собственные решения.

Конфликты могут и должны приводить к позитивным изменениям и взаимной выгоде конфликтующих сторон, а не превращаться в борьбу амбиций сильных и унижение слабых.

Даже в результате простого компромисса происходит объединение людей, и отношения между вчерашними врагами хоть и не переходят в дружбу, но становятся менее враждебными.

Правила поведения в конфликте

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации следует придерживаться **следующих правил:**

- помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и поступки;
- придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: «Разве я никогда не ошибаюсь?» Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом;
- осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему;
- если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка. Однако если уж так получилось, что вы потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера;
- ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и собеседника быть лучше;
- предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: «Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации;
- не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства;
- не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию;
- независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Специалисты по конфликтам в разрешении конфликтов предлагают:

- создавать атмосферу сотрудничества;
- стремиться к ясности общения;
- владеть своими эмоциями;
- быть открытыми для новой информации;
- энергично добиваться своих целей;
- устанавливать крайние сроки решений;
- выбрать себе стиль поведения.

Стратегии поведения в конфликте:

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

Чтобы успешно справиться с этой задачей, необходимо выбрать прежде всего правильную стратегию.

Вариант первый – уход от конфликта. Этот вариант может быть разумным, если он не затрагивает принципиальных сторон деятельности группы и если невовлеченность в него руководителя не отразится на дальнейшем развитии событий. В этой ситуации возникшее столкновение нередко завершается проигрышем обеих сторон.

Второй вариант – предполагает попытку одной стороны изменить свои требования в пользу другой стороны. В этом случае вероятен результат «выигрыш – проигрыш».

Вариант третий имеет в виду поведение, при котором делается ставка на свой подход, давление на оппонента без учета его интересов. При этом развитии событий чаще всего возможен результат «выигрыш – проигрыш».

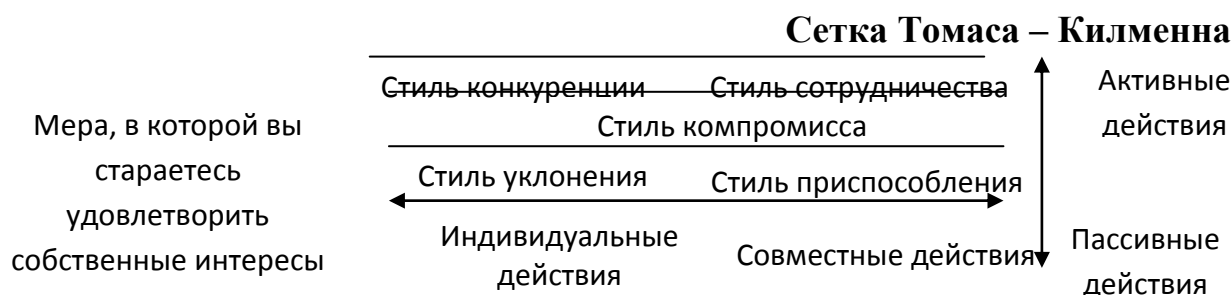
Вариант четвертый – наиболее сложный. Он требует опыта, умения превратить противника в партнера, соратника. Для его применения рекомендуется четко и объективно установить причины конфликта (что стоит за поступками другой стороны?). Затем разработать новые варианты решений, которые могли бы удовлетворить обе стороны. Вместе с оппонентом проанализировать эти решения, относясь при этом с уважением к мнению другой стороны, показав таким образом, что конечной целью разрешения конфликта является не конфронтация, а сотрудничество.

На практике иногда применяется **еще один вариант, комбинированный.** В основе его лежит тактика компромисса, поиск золотой середины или желание отказаться от ряда требований в обмен на уступки другой стороны.

Специалистами в области социальной психологии разработаны и предложены к использованию в практике управления наиболее приемлемые стратегии поведения в конкретной ситуации. Существует пять основных стилей поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество или конкуренция.

Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально. Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса – Килменна, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальную стратегию поведения.

Она в свою очередь позволяет для каждого человека создать свой собственный стиль разрешения конфликта.



В практике управления выработаны рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека.

Стиль конкуренции, соперничества может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если исход конфликта очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы; обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее; чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять; должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага; взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль. Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких, личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отставив собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы.

Цель его применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает стиль сотрудничества неэффективным.

Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;

- у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- основной целью является приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- необходимы интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стиль компромисса находится в середине сетки Томаса – Килменна. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться".

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- компромисс позволит вам хоть что-то получить, а не все потерять.

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важная для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:

- источник разногласий тривиален и несущественен для вас по сравнению с другими, более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
- знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде чем принять какое-либо решение;

- пытаться решить проблему немедленно – опасно, так как скрытое и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт;
- у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию. За это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ситуацию.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существенен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
- считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- осознаете, что правда не на вашей стороне; чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться активно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Высокий	РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА СИЛОЙ (ВЫИГРЫШ-ПРОИГРЫШ)	РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ПОСРЕДСТВОМ СОТРУДНИЧЕСТВА
	РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА ПОСРЕДСТВОМ КОМПРОМИССА (НЕ ВЫИГРЫШ-НЕ ПРОИГРЫШ)	
Интерес к себе		
Низкий	УКЛОНЕНИЕ ОТ КОНФЛИКТА (ПРОИГРЫШ-ПРОИГРЫШ)	ПРИСПОСОБЛЕНИЕ К ИНТЕРЕСАМ И ТРЕБОВАНИЯМ ОППОНЕНТА
	Низкий	Высокий
	Интерес к другим	

Методы разрешения конфликтов:

Успех той или другой стратегии зависит от методов управления конфликтной ситуацией. Специалисты по конфликтологии **выделяют две категории методов разрешения конфликтов: структурные и межличностные.**

К структурным относятся:

1. **Освоение общих целей.** Например, создание единых целевых программ для различных групп позволяет предотвратить межгрупповые конфликты.

2. **Разъяснение требований.** Этот метод направлен на то, чтобы предоставить каждому работнику исчерпывающую информацию о его правах, обязанностях и ответственности за групповое поведение.

3. **Координация и интеграция.** В основе этого метода лежит, во-первых, создание упорядоченной цепи команд; чтобы исключить возможность искажения управленческой информации по различным коммуникативным каналам («сверху вниз» и «снизу вверх»); во-вторых, использование таких средств координации и интеграции, как управленческая иерархия, связующие межнациональные службы, совещания между подразделениями и т.д.

4. **Система вознаграждений.** Оказывая влияние на поведение людей с помощью вознаграждений, можно избежать таких дисфункциональных последствий конфликта, как неудовлетворенность работой, рост текучести кадров, снижение уровня социально-психологического климата в коллективе.

5. Разделение конфликтующих сторон, сокращение или полное прекращение их контактов. Например, перевод работника из одного подразделения в другое или расформирование группы.

Переговоры как способ разрешения конфликтов

Применение большинства методов управления конфликтом связано с проведением переговоров. При переговорах как способе разрешения конфликтов обычно используются два подхода. Фред Лютенс называет их **распределительным и позиционным торгами**.

Распределительный торг подразумевает получение от «ограниченного пирога» возможно большей доли. Чаще всего он используется при таких методах управления конфликтной ситуацией, как компромисс, приспособление или уклонение.

Позиционный торг заключается в том, что стороны последовательно занимают ряд позиций, а затем отказываются от них. Простейшей формой их переговоров является торг на рынке. Торгуясь, стороны дают понять друг другу, чего они хотят, и в конце концов достигают приемлемого для их сторон решения.

При том и другом подходах используются простейшие стратегии:

- «несговорчивый человек», или «жесткая позиция»;
- «уступчивый человек», или «мягкая позиция».

Первая стратегия предполагает достижение победы любой ценой. В ее основе – сила, давление, недоверие к другой стороне. **Цель второй стратегии – соглашение.** Для нее характерны избегание силового давления, внесение конструктивных предложений, изменение принятой ранее позиции.

В последнее время специалисты стали говорить об ином подходе при ведении переговоров, интегральном, который основывается на «расширении пирога» с использованием методик, направленных на достижение результата «выигрыш – выигрыш». Его достоинством является то, что он базируется не на компромиссе, применении силы, приспособлении или избегании, а на сотрудничестве.

Интегральный подход, подчеркивает Ф. Лютенс, требует от участников переговоров таких навыков, как:

- разделять людей и проблемы;
- концентрировать внимание на интересах, а не на позициях;
- находить взаимовыгодные варианты решения;
- использовать объективные критерии.

Заключение

Психология социального взаимодействия предполагает знание основных понятий педагогики и психологии для организации продуктивного процесса развития и саморазвития личности, освоения ею видов деятельности, ориентированных на реализацию себя в профессии и самоактуализацию своего потенциала для достижения вершин профессионализма.

В гуманистических психологических концепциях личность – это человек как ценность, ради которой осуществляется развитие общества.

Одной из сторон психологической структуры личности выступают ее индивидуально-психологические качества, характеризующие особенности психического склада, эмоционально-волевых и других данных человека.

Психика каждого человека уникальна. На все происходящее вокруг люди реагируют по-разному. Неповторимость человеческой психики связана с особенностями биологического и физиологического строения организма.

Темперамент – это биологический фундамент, где формируется личность как социальное существо. Под темпераментом понимают индивидуально своеобразную и природообусловленную совокупность динамических проявлений психики – интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний.

Черты темперамента и характера органически связаны и взаимодействуют друг с другом в едином, целостном облике человека, образуя неразделимый сплав — интегральную характеристику его индивидуальности. Зная характер человека, можно предвидеть, предсказать, как он поведет себя в той или иной ситуации.

Успех любой деятельности все в большей степени зависит от умения руководителя, менеджера обеспечивать солидарные, сплоченные отношения в организации, разрешать конфликты наиболее приемлемыми способами с наименьшим ущербом для организации. Знание теории организационных конфликтов, стилей конфликтного поведения может помочь руководителю эффективно управлять организацией.

Библиографический список

1. Казанская К.О. www.knigafund.ru Детская и возрастная психология: Конспект лекций А-Приор, Москва, 2010 г.
2. Атоян А.Д. www.knigafund.ru Конфликтология: Конспект лекций Флинта; МПСИ, Москва, 2008 г.
3. Туарменский В.В., Сальникова И.В. и др. Конфликтология. Учебное пособие. Современный технический институт. – Рязань, 2014. –51 с.
4. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ
5. Электронная библиотечная система Knigafund.ru
6. Электронная библиотечная система Руконт

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	3
Вступление.....	4
1. Педагогика как наука, ее объект, предмет, задачи, категориальный аппарат.....	5
2. Педагогические технологии: сущность, виды, тенденции развития...	8
3. Направления модернизации Российского образования.....	10
4. Психология: основные понятия.....	14
5. Содержание и место категорий «человек», «личность», «индивидуальность».....	15
6. Психологическая структура личности и ее основные компоненты...	18
7. Психологическая характеристика типов темперамента.....	19
8. Характер: основные понятия.....	23
9. Пути и способы разрешения конфликтов.....	28
Заключение.....	40
Библиографический список.....	41

Подписано в печать 19.02.21.

45 стр.

Электронное издание

Издательство Современного технического университета

390048, г. Рязань, ул. Новоселов, 35А. (4912) 30-06-30, 30-08-30