

Одеський національний університет імені І.І.Мечнікова

Інститут Математики, Економіки, Механики

Кафедра соціальної і прикладної психології

Дипломна робота

магістра

на тему: **«Психопрофілактика міжособистісного конфлікту в юнацькому віці»**

«Psycho-prophylaxis of interpersonal conflict in adolescence»

Виконала студентка денної форми навчання

спеціальність 053 Психологія

Цеховалова Вікторія Ігорівна

Керівник к.пед.н., доцент Кириченко О.М.

Рецензент д-р мед.н., професор Розанов В.А.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ ___ від _____ 2017 року

Завідувач кафедри

Захощено на засіданні ЕК №

протокол № ___ від _____ 2017 року

Оцінка _____ / _____ / _____

(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Голова ЕК

_____ Подшивалкіна В.І.

(підпис)

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ініціали)

Одеса – 2017

Зміст

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ ПОГЛЯД НА ОСОБЛИВОСТІ ТА ВИДИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ.....	7
1.1. Поняття міжособистісного конфлікту	7
1.2. Причини та види міжособистісних конфліктів	15
1.3. Поняття профілактики міжособистісних конфліктів	23
1.4. Методи і способи профілактики міжособистісних конфліктів.....	29
1.5. Сигнали міжособистісних конфліктів в організації	33
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	39
2.1. Організація дослідження	39
2.2. Методи дослідження взаємовідносин у колективі	41
РОЗДІЛ 3 ТЕХНОЛОГІЯ ПСИХОПРОФІЛАКТИКИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ.....	53
3.1. Дослідження рівня конфліктності в групі.....	53
3.2.Профілактика міжособистісних конфліктів у студентському колективі з допомогою проективної методики «мандала».....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	82

Скорочення

МК – міжособистісний конфлікт

МСА – модульний соціотест А.Я. Анцупова

ВСТУП

Актуальність дослідження. Різного роду конфлікти просочують історію усього людства ще з часів появи перших людських спільнот. Зі зміною та розвитком суспільства змінювався і погляд на конфлікт. Сучасна ситуація в суспільстві демонструє необхідність подальшого вивчення не тільки виникнення конфлікту, але й ефективного вирішення та профілактиці останнього.

Актуальність теми пов'язана з тим, що у сучасних умовах проблема ефективного вирішення конфліктів набуває актуальності не тільки в плані поліпшення емоційного клімату міжособистісної взаємодії, але і є необхідною складовою успішної взаємодії між людьми.

Дослідження конфлікту, який проявляється в різних сферах життєдіяльності людини можна зустріти в працях філософів, соціологів, психологів, політологів, рамою наукового інтересу яких були різні підходи в розумінні конфлікту. Серед вчених, які займалися вивченням конфлікту та його наслідків слід виділити А.Я. Анцупов, Д.Ю. Трушников, К. Маркса, Г. Зиммель, Р. Дарендров, Л. Козер, Е.М. Бабосов, Н.Ф. Вишнякова, В.П. Шейнов, Н. В. Гришина.

Кожен з вищенаведених вчених висвітлюють свою точку зору: одні вважали, що конфлікт це невід'ємна частина людського суспільства і не може розглядатися як відхилення від нормальної поведінки людей, тому що являє собою вид спілкування, в основі якого лежать суперечності сторін при спробах їх дозволу на тлі емоційних станів; другі, що конфлікт існує в тому випадку коли в наявності є протиріччя інтересів.

Треті зупинялись на дослідженнях міжособистісного конфлікту, та стверджували, що ця ситуація характеризується наявністю протиріч, обумовлених розбіжністю цілей, мотивів, позицій і цінностей людей.

Однак, у цих дослідженнях недостатньо ясно позначені саме умови психологічної профілактики міжособистісного конфлікту у юнацькому віці, особливо у студентському колективі, а також не вивчені найбільш адекватні способи та техніки психопрофілактики міжособистісного конфлікту, зокрема арт-терапевтичній техніці – мандала.

Відомо, що процес адаптації студентів до вузу зазвичай супроводжують негативні переживання, пов'язані з доглядом вчорашніх учнів зі шкільного колективу з його взаємною допомогою і моральною підтримкою; невідповідність до навчання у ВНЗ; невмінням здійснювати психологічну саморегуляцію власної поведінки і діяльності, які згубно відсутністю звичного, повсякденного контролю педагогів; пошуком оптимального режиму праці і відпочинку в нових умовах; налагодженням побуту та самообслуговування, особливо при переході з домашніх умов в гуртожиток і т.п. У студентському віці нерідкі і розчарування у професійній та життєвому виборі, невідповідність очікувань і уявлень про професію і реальністю її освоєння. Для юнаків і дівчат, які зробили своїм вибором практичну професійну діяльність, труднощі пов'язані насамперед з розбіжністю ідеальних уявлень про умови і змісті діяльності і реальним характером її протікання. Чим більше розходження, тим сильніше внутрішні переживання і конфлікти.

Адже слід зазначити, що саме завдяки добре поставленій роботі з попередження конфліктних ситуацій можна вплинути на скорочення міжособистісних конфліктів. Попередження конфліктів це не просто набір методів та технік, а один з видів вирішення міжособистісних конфліктних ситуацій де б вони не зустрічалися. Вся діяльність з попередження конфліктів являє собою одне з конкретних здібностей людини аналізувати наявні дані і на їх основі прогнозувати і вибудовувати стратегії можливого вирішення конфлікту.

Представлені труднощі були положенні в основу даної дипломної роботи.

Мета дослідження - вивчення технології профілактики міжособистісних конфліктів в юнацькому віці.

Завдання дослідження:

1. Вивчити сутність поняття «міжособистісний конфлікт».
2. Проаналізувати причини та особливості виникнення і протікання міжособистісних конфліктів в студентському колективі.
3. Розглянути умови профілактики міжособистісних конфліктів та описати методи і способи профілактики міжособистісних конфліктів.
4. Розробити програму профілактики міжособистісних конфліктів в колективі.

Об'єкт дослідження - міжособистісний конфлікт.

Предмет дослідження - технологія психопрофілактики міжособистісних конфліктів.

Теоретико-методологічна основа роботи. Робота ґрунтується на низці психологічних і загальнонаукових концепцій: *системно-структурний підхід*: (П.К.Анохін, Б.Г.Ананьєв, В.Ф.Афанасьєв, В.А.Барабанщиків, Д.Н.Завалішина, А.В.Карпов, Б.Ф.Ломов, В.Д.Шадриков, Е.Г.Юдін); *суб'єктно-діяльнісний підхід* (К.А.Абульханова-Славська, Б.Г.Ананьєв, А.В.Брушлинський, Е.А.Климов, А.Н.Леонтьєв, Б.Ф.Ломов, С.Л.Рубінштейн, Г.С.Костюк, К.К.Платонов).

Методи дослідження. У відповідності з поставленими завданнями застосовувався наступний комплекс теоретичних та емпіричних методів дослідження: аналіз та узагальнення матеріалів літературних джерел для визначення змістовної характеристики досліджуваного феномена, бесіда і інтерв'ювання, тестування, кількісні та якісні методи обробки даних; відбір психодіагностичних методик, придатних для вирішення завдань дослідження, серед них: методика Анцупова (модульний соціотест), діагностика конфліктності; опитувальник Басса-Дарки; Випускна дипломна робота складається з трьох взаємопов'язаних розділів, висновків, списку літератури, додатків. Робота може служити основою для подальшої розробки розглянутої нами проблеми.

ВИСНОВКИ

В ході проведеної дослідницької роботи в межах виявлення агресивності, ворожості та конфліктності можна зробити наступні висновки:

1. Було вивчено сутність поняття «міжособистісний конфлікт», та виявлено, що міжособистісний конфлікт, маючи у своїй основі подолання протиріч, є потужним чинником розвитку, актуалізує особистісні функції, і при успішному його вирішенні є неодмінною умовою формування особистісного досвіду учасників. У психології «конфлікт» розкривається як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій, окремо взятого епізоду в свідомості і в міжособистісних взаємодіях або в міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями. Таким чином, стороною, яка вважає, що її інтереси, потреби, цінності не задоволені, може виступати як окрема особистість, так і група.

2. Було проаналізовано причини та особливості виникнення і протікання міжособистісних конфліктів в студентському колективі та виявлено, що основними причинами конфліктної ситуації лежать причини, які підштовхують людей на спричинення міжособистісних конфліктів, які виникають не в силу прояву об'єктивних обставин, а в результаті їх суб'єктивного сприйняття й оцінки ситуації людиною. Аналіз причин конфліктів дозволив зробити висновок про те, що конфлікти поділяються за віковим критерієм, складу сторін і мотиваційно - діяльністю ознакою. Таким чином, підібраний комплекс методик допоміг розкрити характер взаємовідносин у студентському колективі, та безпосередньо прояви напруженості, агресії, ворожості, спалахи люті, прояв негативних емоцій через форму сварки та крику. Виходячи з результатів дослідження, можна стверджувати, що група респондентів під номером 1 показала високі результати за МСА та Опитувальником «Басса - Дарки», а саме за індивідуальним та персоніфікованим індексом конфліктності та коефіцієнтом агресивності та ворожості, це може свідчити про напруженість у відносинах між респондентами, проблеми у спілкуванні, зміна взаємовідносин у референтній групі, використання фізичної сили проти іншої особи або об'єкта,

вираз негативних почуттів як через форму (сварка, крик, вереск), так і через зміст словесних реакцій (загроза, прокляття, лайка) агресія у відповідь на чийсь агресивні (або здаються агресивними) дії, психологічний дискомфорт в групі, характерним показником є високий індивідуальний індекс конфліктності, також високі показники за індексом агресивності та ворожості. У гр.2 та гр.3. виявлено низькі та середні показники конфліктності та агресивності. Низький рівень конфліктності розуміється як прагнення уникнути конфлікту, та інтереси іншого ставляться вище за власні, інколи навіть уникнення конфліктних ситуацій. Середній рівень характеризується очевидністю намірів учасників конфлікту вирішити конфліктну ситуацію, кожна зі сторін конфлікту готова частково пожертвувати своїми інтересами на користь сумісних інтересів групи.

3. Було розглянуто умови профілактики міжособистісних конфліктів та описано методи і способи профілактики міжособистісних конфліктів, можна зробити наступні висновки, що застосована нами проєктивна методика «мандала» з метою корекції високої індивідуальної та групової конфліктності дозволяє вивчити не тільки особисте ставлення суб'єкта до групи, тобто психо-емоційний фактор, оцінити власну позицію в групі, але і вивчити і коригувати рівень міжособистісної конфліктності. Робота з мандами – це активна медитація для цілей особистого зростання свідомості. Найкраще цю роботу проводити на самоті з повагою до істини даного моменту. Самовідкриття, особистісний ріст, турбота і увага по відношенню до впізнавання того, чим ми є насправді, дуже важливо. Малювання мандал може бути щоденною духовною практикою. В ході проведення корекційної роботи з респондентами, що проявили високий рівень конфліктності у референтній групі з допомогою проєктивної методики мандала, було знижено рівень агресивності та ворожості, психологічного дискомфорту респондентів в групі. Таким чином, застосовувані методики корекції групової конфліктності є доречними, оскільки якісно впливають на особисту позицію студента (позитивна зміна) і загальну ефективність згуртованості і успішності групи.

4. Розроблена програма профілактики міжособистісних конфліктів в колективі. Поєднання трьох методик: «Модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів А.Я. Анцупова », « Діагностика конфліктності. Опитувальник Басса-Дарки » і проєктивна методика « Мандала » дають можливість досліджувати як психо-емоційний стан кожного студента, так і загальні тенденції міжособистісного спілкування в групі, бачити групову динаміку, її згуртованість, рівень конфліктності в групі, наявність лідерів і аутсайдерів.

Мандала створена руками людини унікальна і неповторна. Вона є продуктом творчості, не тільки наших рук і свідомості, а в першу чергу несвідомого, і створюється в певний час і в певному місці. Саме з цього, мандала немов дзеркало нашої душі! Проблеми, радості, тривоги, фізичний стан організму, ресурси і багато іншого - все це знаходить своє відображення у мандалі. У процесі малювання мандали ми можемо її гармонізувати! Адже те, що оточує нас - всього лише віддзеркалення того, що всередині, а значить, змінивши внутрішній стан, ми автоматично змінюємо те, що нас оточує зовні.

Створення мандал сприятливо впливає на внутрішній стан студента, зниження рівня негативних емоцій, також зняття напруги у студента та і у групи в цілому.

Список використаних джерел :

1. Андрушкін Б. М. Основи менеджменту / Б. М. Андрушкін, О. Є. Кузьмін – Львів : Світ, 2011. – 145 с.
2. Анцупов А.В., Шипілов А.І. «Конфліктологія. 4-е видання », М.: ЕКСМО, 2013. – 512 с.
3. Базаров Т.Ю., «Управління персоналом. 9-е видання », М.: Видавничий центр « Академія », 2011. – 244 с.
4. Бандурка А. М., Шипілов А. И. Конфліктологія : посібник . - М. : ЮНИТИ, 1999. – 89 с.
5. Беззубко Л. В. Управління трудовими конфліктами : навч. посіб. / Л. В. Беззубко, А. Г. Зюнькін, А. В.Калина. – К. : МАУП, 2004. – 256 с.
6. Берн Е. Ігри, в які грають люди. Люди, які грають в ігри.– СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.
7. Васильченко Ю. Л. Механізми часу. Тайм-менеджмент: теорія, практикум / Васильченко Ю. Л. – К. , 2001. – 102 с.
8. Воронкова А. Е. Менеджмент. Практикум : навч. посібник. /– Луганськ : Вид-во ВУГУ, 1999. – 164 с.
9. Герасіна Л. М., Панов М. І., Осіпова Н. П. Конфліктологія : підручник для студентів вищих навчальних закладів / – Харків : Право, 2002. – 189 с.
10. Гришина Н. В. Психологія конфлікту. – СПб.: Питер, 2005. – 464 с.
11. Дейл Карнегі Як завойовувати друзів та впливати на людей. – Харків: Промінь, 2001. – 560 с.
12. Демидова Г.В., «Управлінська психологія», М.: Видавничий центр.: «Академія», 2009 - 176 с.
13. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. – Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. – 320 с.
14. Доценко Е. Л. Психологія маніпуляцій : феномен та механізми захисту / Доценко Е. Л. - М. : Че Ро, 2007. – 128 с.

- 15.Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
- 16.Емельянов С. Практикум з конфліктології / Емельянов С. - СПб. : Пітер, 2003. – 301 с.
- 17.Євтихій О.В., «Психологія управління персоналом: теорія і практика», СПб.: Мова, 2010. - 319 с.
- 18.Жариков Е. С. Психологія управління.– М. , 512 с.
- 19.Замедлина Е.А., Жуліна Є.Г., «Шпаргалка з основ менеджменту». М.: Аллель, 2011. - 54с.
- 20.Зарецька І.І., «Основи етики та психології ділового спілкування», М.: Видавництво Онікс, 2011. – 224 с.
- 21.Ішмуратов А. Т. Конфлікт та згода. – К.: Наукова думка, 1996. – 190 с.
- 22.Кибанов А.Я., «Управлінська психологія: навчальний посібник», М.: КНОРУС, 2008. – 208 с.
- 23.Козирев Г.І., «Основи конфліктології. Підручник. 2-е видання », М.: ВД« ФОРУМ »: ИНФРА - М, 2010. – 240с.
- 24.Конфліктологія: Підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
- 25.Крисько В. Г. Соціальна психологія: посібник. – Минск: Харвест, 2004. – 688 с.
- 26.Левчук Л. Т. Психоаналіз: історія, теорія, мистецька практика. – К.: Либідь, 2002. – 255 с.
- 27.Ліксон Ч. Конфлікт. – СПб.: Питер Паблішинг, 1997. – 160 с.
- 28.Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практична психологія конфлікту: – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
- 29.Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навч. посіб. / Лозниця В. С. - К. : ТОВ “УВГПС ЕксСб”, 2000. - 512 с.
- 30.Мельник Л. П. Психологія управління : курс лекцій / Мельник Л. П. – К. : МАУП, 2009. – 176 с.

31. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з дисципліни “Основи психології та педагогіки” / Уклад. Л. А. Мацко, М. Д. Прищак, Т. В. Первушина. – Вінниця: ВНТУ, 2006. – 56 с.
32. Москаленко В. В. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 624 с.
33. Обран-Лембрик Л. Е. Основи психології управління : монографія / Обран-Лембрик Л. Е. - Івано-Франківськ : „Плай”, 2002. – 426 с.
34. Одинцов А.А., Одинцова О.В., «Управлінська психологія», М.: Видавничий центр «Академія», 2009 - 256 с.
35. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник / Обран-Лембрик Л. Е. - К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
36. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.1: Соціальна психологія особистості і спілкування. – К.: Либідь, 2004. – 574 с.
37. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. – К.: Либідь, 2006. – 560 с.
38. Основи психології: Підручник / За заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. – К.: Либідь, 2002. – 632 с.
39. Піз А. Мова рухів тіла: Як читати думки інших по їхніх жестах.– СПб.: Вид. дім Рутенберг, 2000 – 272 с.
40. Поллі Берд. Тайм-менеджмент / Берд Поллі. – М. , 2003. – 124 с.
41. Поляков В. А. Лідер в колективній стратегії. Формула успіху: ідея - команда - реалізація: практикум / Поляков В. А. - Мінськ, 2004. – 120 с.
42. Потьомкін В., «Управління персоналом: Підручник для вузів», СПб.: «Пітер», 210 – 432 с.
43. Почепцов Г. Г. Теорія та практика комунікації / Почепцов Г. Г. - М. : Центр, 1998. – 126 с.

44. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченко. – Минск: Харвест, 1999. – 624 с.
45. Психологія: Підручник / За ред. Ю. Л. Трофімова. – К.: Либідь, 2001. – 560 с.
46. Розанова В. А. Психологія діяльності / Розанова В. А.. – М.: „Екзамен”, 2003. – 192 с.
47. Русинка І. І. Психологія: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2007. – 367 с.
48. Руссу В. М., Пеструхов М. О., Жила К. Д. В пошуках ефективного керування / під заг. ред. проф. Г. В. Ангелова. – Одеса: Аспект, 2002. – 292 с.
49. Светлов, В. А., «Введення в єдину теорію аналізу і вирішення конфліктів», КД Ліброком, 2013 - 303с.
50. Скотт Д. Конфлікти, шляхи їх подолання / Скотт Д. – Київ: Внешторгиздат, 2011. – 206 с.
51. Танаєв В. М. Практическая психология управления / В. М. Танаєв, И. И. Карнаух. – М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА, 2003. – 304 с.
52. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 335 с.
53. Удальцова М. В. Соціологія та психологія управління: практикум / М. В. Удальцова, Л. К. Аверченко. – М.: ИИФРА, 1999. – 180 с.
54. Уткін Є. А. Конфліктологія. Теорія и практика / Уткін Є. А. - М.: „Тадем” ЄКМОС, 2008. – 198 с.
55. Хейз Нікі. Успіх - один на всіх: основні аспекти ефективного керівництва командою / Хейз Нікі; пер. з англ. - Дніпропетровськ: Баменс Бізнес Букс, 2005. – 240 с.
56. Хміль Ф. І. Управління персоналом: підручник для студентів вищих навчальних закладів / Хміль В. Ф. - К.: Академвидав, 2006. – 488 с.

- 57.Ходаківський Є. І. Психологія управління : навчальний посібник / Ходаківський Є. І, Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. - К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 608 с.
- 58.Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія: Навчальний посібник. – К.: Наукова думка, 2000. – 192 с.
- 59.Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: ВД “Професіонал”, 2004. – 304 с.
- 60.Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2004. – 182 с.
- 61.Шостром Э. Анти-Карнеги. – Минск: Попурри, 1996. – 398 с.