

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.03.01 – Психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

_____ А.В. Лейфа

« _____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Взаимосвязь коммуникативной толерантности и конфликтности
сотрудников вуза

Исполнитель
студент группы 464узб

Е.А. Борисова

Руководитель
доцент, канд.псих.наук

Ю.В. Бадалян

Нормоконтроль

В.С. Клемес

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет Социальных наук
Кафедра Психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ А.В. Лейфа
«11» сентября 2017г.

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе студента Борисовой Елены Анатольевны

1. Тема бакалаврской работы: Взаимосвязь коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза

(утверждено приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы 11.01.2018 г.

3. Исходные данные к бакалаврской работе:

Анализ теоретических исследований психологических компонентов толерантности, показал, что существуют различные подходы к данному понятию. Так, толерантность рассматривалась в рамках социально-психологического подхода Ю.Н. Емельяновым, Л.А. Петровской, В.Г. Лоос, Л.И. Берестовой, Ю.М. Жуковым, Г.А. Ковалевым, Н.В. Гришиной, А.А. Кидрон, Ю.Ф. Майсурадзе, А.В. Евсеевым и другие. В сфере психологии профессиональной деятельности отдельные аспекты коммуникативной толерантности находят отражение в работах Н.Н. Ершовой, А.С. Гусевой, А.А. Деркача, Н.В. Кузьминой, Е.А. Марасанова, Е.А. Марковой, О.А. Полищук, И.Н. Семенова, А.П. Ситникова, С.Ю. Степанова и другие.

Приоритет в разработке методов оценки уровня конфликтности в организации и методов разрешения конфликтов принадлежит ученым различных научных направлений современной науки: А. Акопян, А. Бусыгин,

Р. Дарендорф, Б. Дзасохова, М. Евневич, С. Иванова, А. Кибанов, Л. Коузер, А. Крылова, Л. Михайлова, О. Михайлова, Н. Самоукина, К. Смирнова, А. Сысоева, О. Третьякова, Н. Тюкавкин, Э. Уткин, Н. Цаплина. Вместе с тем, обращает на себя внимание недостаточная разработанность психологических основ и методов разрешения и профилактики конфликтов в организационной среде.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

1) Проанализировать литературу по проблеме изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза;

2) Определить уровень и особенности коммуникативной толерантности и уровень и профиль конфликтности сотрудников вуза;

3) Выявить характер взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.).

Бакалаврская работа содержит 69 страниц, 4 рисунка, 1 таблицу, 50 литературных источников, 3 приложения.

6. Дата выдачи задания 11 сентября 2017 года.

Руководитель бакалаврской работы: Бадалян Юлия Валерьевна, кандидат психологических наук, доцент.

Задание принял к исполнению 11.09.2017 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 69 страниц печатного текста, 4 рисунка, 1 таблицу, 50 источников литературы, 3 приложения.

КОНФЛИКТ, КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ, КОНФЛИКТНОСТЬ,
ТОЛЕРАНТНОСТЬ, ИНТОЛЕРАНТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ,
КОММУНИКАТИВНАЯ ТОЛЕРАНТНОСТЬ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ ВУЗА

В теоретической части исследования отражены теоретические основы изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза.

Цель исследования: изучение взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза.

Во второй главе представлены результаты исследования взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза, описаны полученные результаты исследования.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза	9
1.1 Общее понятие коммуникативной толерантности в психологии	9
1.2 Характеристика и структура конфликтности	20
1.3 Коммуникативная толерантность как фактор конфликтности сотрудников вуза	33
2 Исследование взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза	45
2.1 Организация и методы исследования	45
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	50
Заключение	63
Библиографический список	66
Приложения А Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)	70
Приложение Б «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)	73
Приложение В Таблицы данных исследования	76

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность сотрудников вуза, имеет ряд специфических особенностей, и ее успешность определяется не только и не столько собственно профессиональными знаниями и навыками, сколько умениями реализовать их в своей деятельности за счет развития психологических качеств личности. Одним из наиболее интегральных и важных профессиональных качеств сотрудников является коммуникативная толерантность, на основе которой строится умение сопереживать и понимать эмоциональные состояния сотрудников коллектива, эмпатия, а также наличие навыков установления адекватных и эмоционально-благоприятных отношений.

В настоящее время в оценке работы сотрудников организаций на передний план выдвигается проблема профессиональной компетентности и надежности. Межличностные отношения формируются на восприятии и понимании людьми друг друга. В коллективе собираются люди, каждый из которых обладает индивидуальными особенностями: возрастными, внешними, гендерными, профессиональными различиями, различиями в темпераменте, характере, уровне интеллекта, образованности, различными социальными установками. Одной из базовых составляющих этой схемы выступает коммуникативная толерантность, представляющая собой комплексное личностное качество, которое характеризует совокупность ценностных установок личности, является показателем социальной рефлексии, уровня коммуникативности, способности разрешать деструктивные конфликтные ситуации, а также способности к сопротивлению негативным воздействиям окружающей среды, успешной адаптации к социальному окружению. Толерантность в межличностном общении понимается как неотъемлемая характеристика профессионализма и зрелости личности, сферой деятельности которой является взаимодействие в рамках «человек-человек».

В психологии конфликтность определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в

сознании отдельно взятого индивида, а межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Как следует из этого определения, основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположными интересами, мнениями, характерами, позициями, взглядами и целями, различными представлениями о способе их достижения.

Следует отметить, что традиционное отношение к конфликтам, как явлению негативному и нежелательному, закономерно и естественно. Оно обусловлено их отрицательным воздействием на все стороны жизни человека. По статистике большая часть производственных конфликтов имеют психологическую природу, и на переживания по их поводу тратится около трети всего рабочего времени. При этом снижается производительность труда, ухудшается психологический климат в группах, возрастает неоправданная конкуренция, ослабевает сотрудничество и взаимопомощь, наблюдается скрывание информации, неудовлетворённость трудом, текучесть кадров.

Анализ теоретических исследований психологических компонентов толерантности, показал, что существуют различные подходы к данному понятию. Так, толерантность рассматривалась в рамках социально-психологического подхода Ю.Н. Емельяновым, Л.А. Петровской, В.Г. Лоос, Л.И. Берестовой, Ю.М. Жуковым, Г.А. Ковалевым, Н.В. Гришиной, А.А. Кидрон, Ю.Ф. Майсурадзе, А.В. Евсеевым и другие. В сфере психологии профессиональной деятельности отдельные аспекты коммуникативной толерантности находят отражение в работах Н.Н. Ершовой, А.С. Гусевой, А.А. Деркача, Н.В. Кузьминой, Е.А. Марасанова, Е.А. Марковой, О.А. Полищук, И.Н. Семенова, А.П. Ситникова, С.Ю. Степанова и другие.

Приоритет в разработке методов оценки уровня конфликтности в организации и методов разрешения конфликтов принадлежит ученым различных научных направлений современной науки А. Акопян, А. Бусыгин, Р. Дарендорф, Б. Дзасохова, М. Евневич, С. Иванова, А. Кибанов, Л. Коузер, А.

Крылова, Л. Михайлова, О. Михайлова, Н. Самоукина, К. Смирнова, А. Сысоева, О. Третьякова, Н. Тюкавкин, Э. Уткин, Н. Цаплина. Вместе с тем, обращает на себя внимание недостаточная разработанность психологических основ и методов разрешения и профилактики конфликтов в организационной среде.

Цель исследования: изучение взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза.

Объект исследования: коммуникативная толерантность как свойство личности.

Предмет исследования: взаимосвязь коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза

Задачи исследования:

- 1) Проанализировать литературу по проблеме изучения взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза;
- 2) Определить уровень и особенности коммуникативной толерантности и уровень и профиль конфликтности сотрудников вуза;
- 3) Выявить характер взаимосвязи коммуникативной толерантности и конфликтности сотрудников вуза.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь между коммуникативной толерантностью и конфликтностью сотрудников вуза.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы математической и статистической обработки данных.

База исследования: Амурский государственный университет, административно-хозяйственная часть, г. Благовещенск.

Выборка исследования: 22 сотрудника вуза.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ И КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ВУЗА

1.1 Общее понятие коммуникативной толерантности в психологии

В психологии толерантность (лат. *tolerantia* – терпимость) – это терпимость, снисходительность к кому - или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

В.В. Бойко (1996) выделяет следующие виды коммуникативной толерантности:

- ситуативная коммуникативная толерантность: она проявляется в отношениях данной личности к конкретному человеку; низкий уровень этой толерантности проявляется в высказываниях типа: «Терпеть не могу этого человека», «Он меня раздражает», «Меня все в нем возмущает»;

- типологическая коммуникативная толерантность: проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя);

- профессиональная коммуникативная толерантность: проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медсестры к капризам больных, у работников сферы обслуживания – к

клиентам);

- общая коммуникативная толерантность: это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья; общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности, которые рассмотрены выше.

Коммуникативная толерантность, согласно В.В. Бойко, – характеристика отношений личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний и поступков партнеров по взаимодействию.

Коммуникативная толерантность одна из важных информативных черт человека. Она собирательна, т.к. в ней отражаются факторы воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления, эмоциональный стереотип поведения. Это стержневая характеристика, т.к. определяет жизненный путь и деятельность личности. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида [19].

Явление коммуникативной толерантности, по мнению В.В. Бойко, обусловлено как осознаваемыми, так и неосознаваемыми реакциями человека на различия между его личностными подструктурами и элементами личностных подструктур партнера или собирательных типов людей, существующих в его сознании.

Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает по поводу различий негативных переживаний. Отсутствие коммуникативной толерантности или ее низкий уровень объясняются негативными реакциями индивида на обнаруженные различия между подструктурами своей личности и личности партнера.

Особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, способности к самоконтролю и самокоррекции. Нарастание нетерпимости к окружающим является достаточным признаком развивающихся психических нарушений таких, как неврозы, депрессии, общее снижение личности при алкоголизме и наркомании (Бойко В.В.).

Коммуникативная толерантность – одна из важнейших и очень информативных черт человека. Она является собирательной, поскольку в ней отражаются факторы судьбы и воспитания, опыт общения личности и различные ее проявления – культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления. Данная характеристика личности относится к стержневым, ибо в значительной мере определяет ее жизненный путь и деятельность – положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей [19].

Это системообразующая характеристика личности, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего нравственные, характерологические и интеллектуальные. Вот почему особенности коммуникативной толерантности человека могут свидетельствовать о его психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции.

Повседневное общение свидетельствует о многообразном проявлении коммуникативной толерантности: одни люди очень терпимы ко всем, иные умеют хорошо скрывать неприязнь к партнеру, третьи способны силой убеждения заставить себя не замечать неприятные качества другого. Повседневное общение свидетельствует о многообразном проявлении коммуникативной толерантности: одни люди очень терпимы ко всем, иные умеют хорошо скрывать неприязнь к партнеру, третьи способны силой убеждения заставить себя не замечать неприятные качества другого.

Точно так же в широком диапазоне дает о себе знать та или иная степень

отсутствия коммуникативной толерантности: качества другого могут вызвать частичное, существенное или полное осуждение, раздражение либо неприятие. Нередко в профессиональной деятельности человека можно наблюдать динамику коммуникативной толерантности. Например, молодой медик в начале карьеры демонстрирует сниженную толерантность к некоторым типам пациентов, но с возрастом терпимость возрастает, но возможна и обратная зависимость – с увеличением стажа работы все больше проявляется раздражение больными или некоторыми типами больных. Изменчива коммуникативная толерантность у брачных партнеров, родителей и детей, у сослуживцев, приятелей – периоды терпения друг к другу могут сменяться моментами раздражения.

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с психологией отражения личностных различий. Осознанно, на уровне предсознания или подсознания, каждый человек реагирует на то, что он и партнер имеют различия в сфере тех или иных проявлений личности.

Конечно, впечатление, как о себе, так и о партнере заключается драматизм психологии восприятия человека человеком: некоторые различия кажутся неприятными и потому осуждаются, либо раздражают, либо вовсе неприемлемы. Негативную оценку в партнере способны вызвать как незначительные, так и существенные для совместной деятельности личностные особенности, при этом катализатором переживаний могут стать и трудные обстоятельства совместной деятельности, и мнения окружающих, и проведенные вместе годы. Например, хорошо известно, что со временем обостряется восприятие даже мелких недостатков брачного партнера, приятеля или коллеги по работе [27].

В механике коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров – интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками,

темперамента с темпераментом. Иначе сказать, партнеры сопоставляют и оценивают качества и состояния друг друга на уровне отдельных подструктур личности. Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий.

Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей. Повышение уровня толерантности происходит в том случае, если мы научаемся двум вещам: во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера; во-вторых – устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия.

Отсутствие же коммуникативной толерантности или низкий ее уровень объясняется негативными реакциями индивида на обнаруженные различия между подструктурами своей личности и подструктурами личности партнера. Чем отчетливее негативные переживания человека по поводу своеобразия другого, тем ниже уровень толерантности, тем труднее продемонстрировать расположение к партнеру, принимать его во всех или некоторых проявлениях, сдерживать недовольство им [29].

Основные подструктуры личности, обуславливающие коммуникативную толерантность:

- 1) Интеллектуальная – передает парадигму (образец, тип, стиль) мыслительной деятельности конкретного человека, то есть принципы его понимания действительности, привычные для него стереотипы осмысления проблем, идей, принятия решений.

Демонстрация низкого уровня коммуникативной толерантности, таким образом, является, в частности, показателем негибкости или лености ума и

служит не лучшим выходом из затруднительных интеллектуальных ситуаций. Об этом полезно помнить всякий раз, когда вы сталкиваетесь с интеллектуальным своеобразием партнера. В деловом общении неуместно произнести что-нибудь вроде: вы говорите необдуманные вещи, ваши доводы кого угодно заставят выйти из себя, у нас разный подход к делу. В общении с близкими также не следует показывать нетерпимость к умственным потенциалам партнера.

2) Ценностно-ориентационная – вбирает в себя основные мировоззренческие идеалы конкретного человека, его жизненные ближайшие и отдаленные цели, интересы, оценки происходящего [28].

Супруги, родители и дети, начальники и подчиненные, работники сферы обслуживания и клиенты, учителя и ученики, медики и пациенты – все могут выражать более или менее разные ценности и ориентации в сфере взаимодействия, а следовательно, проявлять коммуникативную нетерпимость друг к другу.

3) Этическая – выражает нравственные нормы, которых придерживается человек. При этом проявляется та или иная степень включения совести в его мысли, оценки и действия: сказывается ориентация на добро или зло, справедливость или несправедливость, склонность руководствоваться чувством долга или привычка вести себя безответственно.

Партнеры, обладающие разным этическим содержанием, обычно трудно совместимы. И если им приходится поддерживать длительные или тесные контакты, это отражается на уровне их терпимости: со временем обе или одна из взаимодействующих сторон начинает испытывать неприятные чувства. Впрочем, фактор времени для некоторой категории людей несущественен, ибо они готовы в любой момент в различных ситуациях немедленно реагировать на различия, обнаруживаемые в своей этической сфере и нравственных ориентациях партнера. Возможно, это выразится в нравоучениях, в подчеркивании своего превосходства или в ограничении контактов с

определенной категорией личностей.

4) Эстетическая – охватывает область предпочтений, вкусов и чувств, особенности восприятия человеком красивого и безобразного, возвышенного и низменного, комического и трагического. Здесь определяется кто, что и почему нравится или не нравится личности. Эстетическое начало в личности проявляется постоянно и во всем, доказательством чему служит трудно преодолимая привычка судить обо всем и вся. Каждый из нас с большим желанием дает оценки событиям и окружающим, предметам и обстоятельствам, при этом, понятно, преобладает субъективизм.

5) Эмоциональная – передает преобладающий эмоциональный спектр, в котором чаще всего находится данный человек: радость или печаль, оптимизм или пессимизм, возбужденность или спокойствие, подъем или подавленность, беззаботность или тревожность, миролюбие или агрессивность.

У каждого из нас свой «дежурный» эмоциональный фон. У каждого есть опыт общения с партнерами, преобладающий эмоциональный настрой которых в той или иной мере соответствует либо не соответствует нашему. Даже кратковременное пребывание в «чуждом» для тебя эмоциональном поле другого человека может вызвать неприятное ответное состояние. Понятно, что в подобных условиях работы увеличивается нагрузка на коммуникативную толерантность или включаются особые механизмы психологической защиты, например такие, как отстраненность от страданий больных, ответная агрессия.

6) Сенсорная (чувственная) – вбирает в себя особенности чувственного восприятия мира на уровне зрительного, слухового, обонятельного, вкусового, кожного и двигательного ощущений. В данном случае имеется в виду индивидуальная сенсорная организация конкретного человека: какой из каналов восприятия – анализаторов является для него ведущим при взаимодействии с окружающей действительностью – зрительный, слуховой, кинестетический (объединяет анализаторы мышечной и кожной чувствительности), обонятельный или вкусовой.

В повседневном общении возникают различные комбинации – соответствия или несоответствия сенсорных подструктур личностей партнеров. Для проявления коммуникативной толерантности, конечно, больше шансов, если имеет место соответствие: визуал взаимодействует с визуалом, аудиал – с аудиалом, а кинестетический тип – с кинестетическим. Коммуникативная толерантность способна снижаться, когда встречаются разнородные типы, например, любитель послушать и поговорить взаимодействует с тем, кто склонен созерцать и мыслить образами, а человек, воспринимающий мир преимущественно кинестетически, вынужден жить или сотрудничать с аудиалом или визуалом.

7) Энергодинамическая – отражает энергетические особенности человека – качество и силу его энергетического поля.

Качество излучаемой и распространяемой индивидом энергии зависит от ее знака – положительного, нейтрального или отрицательного. Положительно «заряженный» человек (позволим себе такую метафору) словно притягивает к себе окружающих: открыт для общения, эмоционально откликается на происходящее и состояния партнеров, готов к сотрудничеству и позитивно оценивает соучастников деятельности. Человек, обладающий отрицательным полем, своим поведением, интеллектуальными и эмоциональными проявлениями будто отталкивает партнеров, воздвигает невидимые, но хорошо ощутимые барьеры на пути к соучастию и сопереживанию. Нейтральная энергия индивида делает его безучастным, равнодушным к происходящему, что проявляется обычно одновременно как на интеллектуальном, так и на эмоциональном уровнях [28].

Правомерно ожидать, что партнеры с разноименными энергиями будут неуютно себя чувствовать при взаимодействии, особенно если их контакты длительные и тесные. Это и понятно: отсутствует или ослаблена гармония эмоций и чувств, полярны состояния и настроения, различна степень включенности в ситуации. Желательно, чтобы «энергетические поля» партнеров легко налагались или соприкасались – это облегчает деловое

общение и сосуществование.

Непросто устанавливать и поддерживать контакты индивидам, обладающим нейтральным зарядом – энергетическая неопределенность инертна, порой дезориентирует партнеров в личностных свойствах друг друга. Пожалуй, уютно чувствуют себя в энергетическом поле друг друга одноименно «заряженные» индивиды, однако состояние-энергетической статики через некоторое время способно вывести партнеров из равновесия: устают друг от друга как очень общительные, эмоционально открытые люди, так и замкнутые, необщительные, отстраненные [28].

Кроме качественной характеристики, энергетическое поле человека имеет определенную интенсивность, силу, что проявляется в динамике всей психической деятельности – в скорости ответных реакций, в яркости эмоций и чувств, в быстроте или медлительности действий, в решительности поступков. Партнеры, резко различающиеся динамикой психической деятельности, могут испытывать неудовлетворенность друг другом, высказывать претензии по поводу ритма и длительности выполняемой деятельности. Так, флегматик может раздражать холерика своей нерасторопностью, вялостью движений, медлительностью мышления, а холерик способен действовать на нервы флегматику своей суетливостью, спешностью, невоздержанностью.

Реакция одного человека на энергетическое поле другого обычно происходит на подсознательном уровне: вам чем-то неприятен человек и потому не хочется взаимодействовать с ним. Возможно, вторичное реагирование, когда некоторое время спустя вы начинаете искать объяснения, чем и почему партнер не понравился вам или стал неприятным. Но и в этом случае первопричина, то есть энергетические различия, может остаться неосознанной, будут указываться иные свойства, например характер, стиль мышления и прочие черты, которые якобы вызвали негативную реакцию.

Подструктура личности объединяет очень разные ее качества, у которых тем не менее есть одно общее свойство – однообразие воспроизводимости. К такого рода качествам относятся привычки, умения, стиль деятельности, разные

ритуалы, включая бытовые, семейные, религиозные, – их объединяет весьма заметная жесткость повторения, в разных условиях они осуществляются как бы по «накатанным путям», при помощи алгоритмов и известных приемов.

Человек охотно и часто использует в своем поведении всякие однообразно воспроизводимые качества, потому что так ему легче осуществлять свою деятельность. Отсюда становится понятно, почему мы с большим трудом отказываемся от сложившихся привычек, избранного стиля деятельности, усвоенных ритуалов и почему так болезненно переживаем малейшие посягательства на них – таким способом мы защищаем самые легкие, а значит и приятные режимы нашей психической деятельности.

Алгоритмическое «устройство» партнеров может быть более или менее идентичным. Чем больше сходства в привычках, навыках, умениях, ритуалах, стилях поведения, тем больше шансов проявить себя свободно и беспрепятственно в присутствии партнера, тем, следовательно, легче протекает психическая деятельность каждого. Таково общее правило, хотя в жизни встречаются исключения: один партнер нетерпим именно к тем качествам другого, которыми сам наделен.

8) Характерологическая – объединяет устойчивые, типобразующие черты личности, которые врождены или приобретены под влиянием окружающих в результате воспитания, примеров, подражания.

Здесь следует обратить внимание на то, что проявление черт характера в поведении индивида облегчает протекание различных форм его психической деятельности в рамках врожденного и приобретенного, хотя при этом могут возникать трения с окружающими. Характер – это система самовыражения личности, посредством которой она адаптируется к самой себе, а именно: осуществляет свою психическую деятельность в наиболее удобных и привычных для себя формах и режимах.

Когда сталкиваются партнеры, обладающие существенными различиями в характерах, то оба могут испытывать трудности двоякого свойства: осложняется протекание внутренней психической деятельности и процесс

сотрудничества. Коммуникативная толерантность проявится в том, что партнер способен принять, сгладить, не утрировать эти различия или по каким-то причинам не замечать их, например под влиянием большой любви или, напротив, в случае полнейшего безразличия к партнеру.

9) Функциональная – эта подструктура объединяет различные системы жизнеобеспечения и поддержания комфорта личности – это прежде всего потребности и возникающие на их основе предпочтения и желания.

Любая биологическая потребность (во сне, еде, сексе, отправлениях организма) есть сигнал дисфункционального состояния конкретной системы жизнеобеспечения. Точно так всякая духовная потребность есть форма реагирования личности на неблагополучие в системах, призванных поддерживать ее душевный комфорт, приятные состояния, целостность. Системы жизнеобеспечения и поддержания комфорта личности устроены так, что они сами по себе, как бы автоматически, стремятся к восстановлению своей функциональности, то есть к такой форме, в которой они способны обеспечивать полноценную жизнедеятельность индивида – таков механизм потребностей.

Когда человек выявляет свои потребности и устанавливает порядок их достижения, появляются предпочтения потребностей, а осознанное стремление удовлетворить конкретную потребность – есть желание. Поскольку потребности, предпочтения и желания связаны с функциональными состояниями жизнеобеспечения и комфорта личности, она активно их заявляет и защищает.

Любые посягательства на свои потребности, предпочтения или желания человек воспринимает как угрозу благополучию, как наступление на свою бытийность. В то же время человек с низким уровнем толерантности испытывает неудовлетворенность, раздражение либо неприязнь к партнеру, стремящемуся проявить и отстоять свои потребности.

Вероятность проявления коммуникативной толерантности на уровне функциональной подструктуры личности тем выше:

- чем больше сходства в репертуаре потребностей партнеров, то есть сходства в количестве и наименовании активно задействованных, проявленных и защищаемых потребностей;

- чем более совпадают у партнеров предпочтения потребностей, то есть чем больше сходства в их значимости и последовательности осуществления;

- чем более сходны желания партнеров, то есть чем больше сходства в стремлении удовлетворить конкретные потребности [16].

Таковы основные личностные подструктуры, обуславливающие коммуникативную толерантность. Характеризуя любого человека, можно определить для него следующие уровни:

- уровень ситуативной коммуникативной толерантности фиксируется в отношениях данной личности к конкретному другому человеку, например к брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику. Низкий уровень ситуативной толерантности проявляется, например, в высказываниях: терпеть не могу этого человека, он меня раздражает своим присутствием, меня трясет от него, меня все в нем возмущает. О высоком уровне свидетельствуют выражения типа: мне очень импонирует этот деловой партнер, с этим человеком легко общаться. О среднем уровне говорят высказывания типа: не все я принимаю в этом человеке, иногда он невыносим, кое-что меня в нем раздражает.

- уровень типологической коммуникативной толерантности выявляется в отношениях человека к собирательным типам личностей или группам людей, например к представителям определенной нации, социального слоя, профессии. Низкий уровень типологической толерантности заключен, например, в словах: меня раздражает такой тип людей, я не стал бы жить в одной комнате с нацменом, лучше не иметь дела с клиентами-пенсионерами. Средний уровень проявляется в оборотах речи: такие работники вызывают противоречивые чувства, если захотеть, его можно вытерпеть в качестве партнера. О высоком уровне типологической толерантности свидетельствуют выражения: обычно представители этой нации – хорошие люди.

1.2 Характеристика и структура конфликтности

Слово конфликт пришло в русский и другие языки из латыни. В переводе с латинского оно означает – столкновение. В русском языке оно стало употребляться с 19 века. В современном «Толковом словаре русского языка» С. И. Ожегова не только содержится это слово, но и поясняется примерами, из которых видно, что в 20 веке оно имело широкую область применения: «семейный конфликт», «вооруженный конфликт на границе», «конфликт с сослуживцами». В данном источнике это слово толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

В «Современном психологическом словаре» слово конфликт трактуется как: «столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие, острый спор» [3].

Конфликт – это важная сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта. Чисто рационалистические подходы к объяснению конфликтов вряд ли могут служить надежным инструментом их анализа, но и исключение рациональности, способности к познанию и осмыслению собственных интересов со стороны действующих сил также не может привести к успеху на этом поприще.

В 1980-1990-е годы опубликовано множество работ, в которых психологи предлагали различные трактовки конфликта. Однако, несмотря на различие подходов к определению конфликта, можно выделить основные присущие ему свойства:

- наличие противоречий, в, всяком случае, различий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов;

- противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту, травмировать «Я»;

- негативные эмоции и чувств по отношению друг к другу как фоновые характеристики конфликтного взаимодействия.

После рассмотрения традиций изучения конфликтов связанных с разнообразием анализирующих подходов, расширенным употреблением понятия конфликта, а также отсутствием точного определения конфликта, возникает необходимость систематизации, классификации конфликтов на виды. В современной конфликтологии, классификация конфликтов на виды достаточно условна, жесткой границы между ними нет [15].

Наиболее распространенное разделение конфликтов на виды рассматривается с точки зрения факторов, влияющих на конфликтную ситуацию:

1) По источникам возникновения конфликты делятся на объективно и субъективно обусловленные. К объективно обусловленным относятся конфликты, связанные с объективными причинами, не зависящими от взаимоотношений сотрудников, например плохие условия труда, нечеткое разделение функций и ответственности персонала организации; социальная напряженность, вызванная неудовлетворительным материальным положением. Субъективно обусловленные конфликты возникают в связи с личными особенностями конфликтующих, а также с ситуациями, создающими преграды на пути удовлетворения стремлений, желаний, интересов людей.

2) По природе возникновения наряду с другими возникают социальные, организационные и эмоциональные конфликты. Социальные конфликты порождаются объективными причинами и представляют собой наивысшую стадию развития противоречий в системе отношений социальных групп. Организационные конфликты являются следствием организационного регламентирования деятельности личности (внедрение и исследование должностных инструкций; формальных структур управления организацией). Эмоциональные конфликты вызываются неудовлетворением интересов

отдельной личности, что приводит к ее столкновению с окружающими. Они могут вызываться чувствами зависти, враждебности, антипатии и проявляются как быстрая реакция индивида на ущемление его интересов. Внешне такие конфликты не всегда мотивированы [15].

3) По длительности протекания конфликты бывают кратковременные и затяжные. Кратковременные конфликты являются следствием взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются. Затяжные конфликты связаны с объективными причинами или глубокими нравственно-психологическими травмами людей. На длительность конфликта влияют как предмет противоречий, так и черты характера конфликтующих людей.

4) По направленности воздействия различаются вертикальные и горизонтальные конфликты, характеризующиеся объемом власти, которым располагают оппоненты на момент начала конфликта. Вертикальный конфликт определяет разные стартовые условия у конфликтующих субъектов, обусловленные распределением власти в вертикали сверху вниз: начальник – подчиненный, учредитель – малое предприятие и т. п. При горизонтальных конфликтах взаимодействуют разные по объему власти и иерархическому уровню субъекты: руководители одного уровня (например, начальники двух цехов, специалисты – между собой, поставщики – потребители).

5) По степени выраженности возникают открытые и скрытые конфликты. Открытые конфликты характеризуются явно выраженным столкновением сторон в виде ссор, споров, драк (военных действий). Такое взаимодействие должно регулироваться нормами в соответствии с ситуацией и уровнем участников конфликта – международными (при межгосударственных конфликтах), правовыми, социальными, этическими. При скрытом конфликте внешние агрессивные действия между конфликтующими сторонами отсутствуют, но применяются косвенные способы воздействия. Это происходит в том случае, если один из участников конфликта опасается другого, либо у него нет сил и власти для открытой борьбы. Выбранные при этом способы косвенного воздействия зависят от качеств конфликтующей личности, ее

характера, воспитания, морально-этических принципов.

6) По количеству участников (объему) конфликты делятся на внутриличностные, межличностные, групповые конфликты и конфликты между личностью и группой. Внутриличностные конфликты представляют собой столкновение противоположно направленных, но равных по силе мотивов, потребностей, интересов внутри личности. В производственных коллективах причиной таких конфликтов может быть несоответствие производственных требований с личными потребностями или ценностями сотрудника. В жизненной ситуации это может быть выбор одной из альтернатив, каждая из которых имеет свои «плюсы» и «минусы». При внутреннем конфликте человек может затратить много сил и времени на выбор правильного решения. При этом у него может резко возрасти эмоциональное напряжение, а перед принятием решения его поведение может стать неконтролируемым. Межличностные конфликты могут возникать из-за притязаний на ограниченные ресурсы, вакантную должность, из-за несовместимости, несходства характеров. Межгрупповые конфликты – это конфликты внутри групп: формальных (например, администрация и профсоюзы), неформальных, а также между формальными и неформальными группами [39].

7) По способу разрешения конфликты делятся на антагонистические и компромиссные. Антагонистические конфликты представляют собой как способ разрешения противоречия в виде крушения структур всех конфликтующих сторон (взаимное уничтожение сторон или попытка сделать это) либо в виде отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте. Эта сторона и «выигрывает» конфликт, например, полное поражение противника в споре; война до победного конца. Компромиссные конфликты могут быть разрешены несколькими путями за счет взаимного соглашения конфликтующих сторон по изменению целей, сроков, условий взаимодействия.

Рассмотренные виды конфликтов могут выполнять как позитивные, так и негативные функции.

Среди причин конфликтности выделяют объективные и субъективные.

Рассмотрим объективные причины конфликтов данного типа:

1) Деятельность в системе «человек – человек» конфликтогенна по своей природе. Из четырех типов деятельности («человек – человек», «человек – природа», «человек – машина», «человек – знак») наиболее конфликтны профессии типа «человек – человек».

2) Большая часть конфликтов детерминирована предметно-деятельностным содержанием межличностных отношений. Причины конфликтов чаще носят личностный характер. Они возникают из-за антипатий, неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов, хотя это не исключает организационных и деловых причин таких конфликтов.

3) Разбалансированность рабочего места. Рабочим местом называют совокупность функций и средств, достаточных для их выполнения.

Функции отображаются в обязанностях и ответственности за их выполнение, а средства – в праве и власти. Сбалансированность рабочего места означает, что его функции должны быть обеспечены средствами и не должно быть средств, не связанных с какой-либо функцией. Обязанности и права должны быть взаимно уравновешены. Ответственность должна обеспечиваться соответствующей властью, и наоборот. Разбалансированность рабочего места ведет к возникновению конфликтов «по вертикали».

4) Рассогласованность связей между рабочими местами в организации проявляется в том, что:

а) подчиненному дают указания много начальников, и он вынужден: сам ранжировать поступившие указания по степени их важности, требовать этого от непосредственного руководителя; хвататься за все подряд, отказываться от выполнения указаний и распоряжений;

б) у руководителя много непосредственных подчиненных: более 7 – 9 человек, которыми невозможно оперативно управлять [36].

5) Недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений всем необходимым для их реализации.

Среди субъективных причин конфликтов выделяют управленческие и личностные причины.

Управленческие причины: неоптимальные и ошибочные решения; излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства; недостаточная профессиональная подготовка руководителей; низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звеньев; неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных; нарушения в системе стимулирования труда.

Личностные причины: низкая культура общения, грубость; недобросовестное исполнение своих обязанностей подчиненными; стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой; выбор начальником неэффективного стиля руководства; отрицательная установка руководителя по отношению к подчиненному, и наоборот; напряженные отношения между руководителями и подчиненными; психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка, акцентуации характера) [16].

В процессе своего развития конфликт проходит несколько стадий. Эти стадии не носят обязательный характер, некоторые из них в ходе конфликта проскакиваются, но последовательность их одна и та же. Изучив имеющиеся источники, можно выделить следующие основные стадии в ходе развития конфликта:

- 1) Предконфликтная ситуация.

Она характеризуется положением дел на кануне конфликта. Иногда оно может быть совершенно благополучным, и конфликт тогда начинается внезапно, под воздействием какого-либо внешнего, внезапно вторгнувшегося фактора. Но чаще всего на этой стадии уже существуют какие-либо предпосылки для конфликта. Они проявляются в сильной напряженности в отношениях, но она остается подспудной и не выливается в открытые конфликтные столкновения. Данный вид конфликта называют потенциальным (латентным).

2) Инцидент.

Это первая стычка конфликтантов. Он выступает как завязка конфликта. Нередко инцидент возникает как будто по случайному поводу, но этот повод является последней каплей. У человека есть предел терпимости, своего рода энергетический барьер. Когда энергия раздражения накапливается на предконфликтной стадии, тогда любой повод разжигает пламя конфликта. Конфликт, начавшийся с инцидента, может на нем и закончиться, так как конфликтующие расстанутся (например перебранка в автобусе), либо им удастся разрешить свои разногласия, либо может наступить гибель одной из сторон (например при захвате заложников).

При нормальном ходе развития конфликта наступает следующая стадия.

3) Эскалация.

На латинском *scala* – лестница. В фазе эскалации конфликт «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов – действий и противодействий конфликтующих сторон.

Выделяют следующие виды эскалации:

- непрерывная – с постоянно нарастающей степенью напряжения;
- волнообразная – напряженность то усиливается, то спадает;
- крутая – быстро взимающаяся до крайних пределов враждебность;
- вялая – медленно разгорающаяся враждебность (при данном виде эскалации имеет место хронический, затяжной конфликт).

4) Кульминация.

Эта стадия наступает тогда, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны конфликта к действиям, наносящим серьезный урон делу, которое их связывает. Кульминация – это верхняя точка эскалации. При кульминации конфликт достигает такого накала, когда одна или обе стороны понимают, что продолжать его не следует. Это выражается в «взрывном» эпизоде. Кульминация приводит стороны к осознанию необходимости прервать дальнейшее обострение отношений и искать выход из конфликта.

5) Завершение конфликта.

Здесь необходимо вывести два понятия: цена конфликта (затраты энергии и сил, нанесены ущерб, потери, связанные с ухудшением ситуации) – можно перевести в денежное выражение.

Цена выхода из конфликта – разность между утратами и приобретениями. Если приобретения больше, то выгода от прекращения конфликта очевидна, но если цена конфликта меньше цены выхода из конфликта – стоит продолжать бороться. При учете цены выхода из конфликта так же стоит учитывать шансы на победу и преимущества, которые она принесет.

Завершение конфликта иногда достигается просто потому, что конфликтанты просто устают враждовать, привыкают друг к другу и приспосабливаются к сосуществованию. Многое зависит от житейской мудрости конфликтантов.

б) Постконфликтная ситуация.

Конфликты редко проходят совершенно бесследно. Они оставляют следы в душе конфликтантов: горечь, разочарование, утрата веры в людей и в себя, иногда чувство самоутверждения, гордости за свою моральную стойкость и принципиальность, сознание полезности приобретенного опыта.

Влияние прошедшего конфликта на возникающую после его завершения ситуацию называют последствием конфликта. Оно может быть деструктивным (негативным, отрицательным), а может быть конструктивным (позитивным), способствующим перемене дел к лучшему, введению инноваций [23].

Таким образом, конфликт как самостоятельная структура взаимодействия людей имеет собственную структуру и проходит ряд последовательных стадий в процессе своего развития. Конфликт не возникает на пустом месте, для его возникновения и развития необходимо наличие определенных факторов и причин, которые приводят к возникновению конфликтной ситуации.

Потребности, установки, привычки, образ мышления, опыт решения проблем и модели поведения оказывают решающее влияние на поведение личности в конфликте. Различают такие понятия, как «конфликтная личность» и «конфликтность личности».

«Конфликтная личность» – это личность, предполагающая повышенное продуцирование конфликтов. «Конфликтность личности» – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека. В данном исследовании речь будет о конфликтности. Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры. Таким образом, конфликтность – это комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками.

Выделяют следующие виды конфликтной личности:

Демонстративный тип:

- хочет быть в центре внимания;
- любит хорошо выглядеть в глазах других;
- его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся;
- ему легко даются поверхностные конфликты, любителю своими страданиями и стойкостью;
- хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное;
- планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощает его в жизнь;
- кропотливой систематической работы избегает;
- не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо;
- часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковыми.

Ригидный тип:

- подозрителен;
- обладает завышенной самооценкой;

- постоянно требуется подтверждение собственной значимости;
- часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств;
- прямолинеен и негибок;
- с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением;
- выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное;
- выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида;
- малокритичен по отношению к своим поступкам;
- болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Неуправляемый тип:

- импульсивен, недостаточно контролирует себя;
- поведение такого числа плохо предсказуемо;
- ведет себя вызывающе, агрессивно;
- часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы;
- характерен высокий уровень притязаний;
- несамокритичен;
- во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других;
- не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь;
- недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами;
- из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Сверхточный тип:

- скрупулезно относится к работе;
- предъявляет повышенные требования к себе;
- предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются;

- обладает повышенной тревожностью;
- чрезмерно чувствителен к деталям;
- склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих;
- иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели;
- страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.);
- сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях;
- не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Бесконфликтный тип:

- неустойчив в оценках и мнениях;
- обладает легкой внушаемостью;
- внутренне противоречив;
- характерна некоторая непоследовательность поведения;
- ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях;
- недостаточно хорошо видит перспективу;
- зависит от мнения окружающих, особенно лидеров;
- излишне стремится к компромиссу;
- не обладает достаточной силой воли;
- не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Руководителю приходится разрешать конфликты не только в деловой, но и в личностно-эмоциональной сфере. При их разрешении применяются другие методы, поскольку в них, как правило, трудно выделить объект разногласий, отсутствует столкновение интересов [15].

Личные ситуативные предпосылки таковы:

- чувство неопределенности, неуверенности;
- утомление;
- неустойчивость настроения;
- повышенная возбудимость;

- состояние внушаемости.

Если человека отвергают или не признают «своим» среди коллег, он может быть предрасположен к конфликту. Несправедливое отношение к человеку и неудовлетворенность работой также может спровоцировать конфликт. Однако от самого человека и черт его характера зависит, окажется он в конфликтной ситуации или нет. Если серьезные поступки, общение с коллегами, намерение склонить к нежелательным поступкам задевают человека за живое, то это стимулирует конфликтность. Устойчивые качества личности и черты характера называются характерологическим предпосылкам возникновения конфликта. Это:

- пониженная самокритичность;
- невоспитанность;
- несдержанность в чувствах;
- склонность к агрессивному поведению;
- эгоизм.

Если набор черт личности провоцируют конфликты, то в коллективе могут возникнуть трудности, а у личности – «внутренний» разлад [31].

Уникальный жизненный опыт каждого человека определяет его манеру поведения с окружающими. В каком-то смысле люди настроены на определенные условия; иногда условия могут измениться, а настрой остаться прежним. Выработывая собственную точку зрения, можно составить неправильную картину новой ситуации, видя только то, что удобно, то есть пейзаж, на который привыкли смотреть. Отсюда – несоответствие поведения ситуациям, недоразумения, споры и конфликты. Манера поведения – это результат жизненного опыта. Чтобы организовать в коллективе нормальные взаимоотношения, надо помогать людям выбирать наиболее подходящую манеру поведения.

Иногда люди могут становиться неуправляемыми, инициировать возбуждение других и нарушать психологическую атмосферу коллектива. Трудности, которые испытывает и переживает личность, вскрываются в

результате анализа ситуации межличностных конфликтов. Анализ помогает выявить оптимальные способы разрешения конфликта, выходы из сложного положения. Реальное знание сложившихся обстоятельств, поведения личности, возможностей и перспектив развития событий в положительном направлении позволяет оказывать эффективную психологическую поддержку.

Конфликтность личности определяется комплексным действием факторов:

- психологических (темперамент, уровень агрессивности, психологическая устойчивость, уровень притязаний, актуальное эмоциональное состояние, акцентуация характера);

- социально-психологических (социальные установки и ценности, отношение к оппоненту, направленность во взаимодействии на себе, компетентность в общении и другое);

- социальных факторов (условия жизни и деятельности, социальное окружение, общий уровень культуры, возможности для удовлетворения потребностей и прочее) [31].

Таким образом, можно сделать вывод что под конфликтностью понимается интегральное свойство личности, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими не зависимо от того, предшествуют ли этому конфликтные ситуации

1.3 Коммуникативная толерантность как фактор конфликтности сотрудников вуза

Межличностные отношения формируются на восприятии и понимании людьми друг друга. В коллективе собираются люди, каждый из которых обладает индивидуальными особенностями: возрастными, внешними, гендерными, профессиональными различиями, различиями в темпераменте, характере, уровне интеллекта, образованности, различными социальными

установками (усвоенные нормы поведения, интересы, стиль общения, привычки, ценности, убеждения, свои модели объяснения поведения других людей).

Внутренние психологические и социальные установки субъекта восприятия как бы запускают определенную схему социальной перцепции.

Одной из базовых составляющих этой схемы выступает толерантность, представляющая собой комплексное личностное качество, которое характеризует совокупность ценностных установок личности, является показателем социальной рефлексии, уровня коммуникативности, способности разрешать деструктивные конфликтные ситуации, а также способности к сопротивлению негативным воздействиям окружающей среды, успешной адаптации к социальному окружению. Она подвергается развитию в процессе социализации, воспитания и самовоспитания. Толерантность в межличностном общении понимается как неотъемлемая характеристика профессионализма и зрелости личности, сферой деятельности которой является взаимодействие в рамках «человек – человек» [5].

Интегральным объективным критерием толерантности является конструктивное субъект-субъектное взаимодействие с коллегами. Этот интегральный критерий конкретизируется в объективных показателях: эффективности взаимодействия, сбалансированности целей и средств, а также целей и результатов взаимодействия; высоком уровне сформированности психотехнологий взаимодействия.

Понятие «коммуникативная толерантность» ввела В.В. Бойко. Под коммуникативной толерантностью она понимает характеристику отношений личности к людям, показывающую степень переносимости ею неприемлемых психических состояний, качеств и поступков партнеров по коммуникативному взаимодействию (Бойко В.В., 1996).

Механизм возникновения и проявления коммуникативной толерантности связан с явлением эмоционального отражения личных различий. В механике

коммуникативной толерантности решающую роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров – интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом. Иначе сказать, партнеры сопоставляют и оценивают качества, состояния друг друга на уровне отдельных подструктур личности.

Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей личности и личности партнера, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий [12].

Таким образом, чем меньше неприятных и неприемлемых для себя различий находит один человек в другом, тем выше у него уровень коммуникативной толерантности, тем реже он осуждает индивидуальность другого или раздражается по поводу его отличительных особенностей.

В.В. Бойко считает, что повышение уровня толерантности происходит в том случае, если научиться двум вещам:

- во-первых, преодолевать или сглаживать негативные впечатления от различий между подструктурами своей личности и личности партнера;
- во-вторых, устранять обстоятельства, вызывающие или подчеркивающие эти различия.

В.В. Бойко выделяет в структуре коммуникативной толерантности умения:

- принимать индивидуальность другого человека;
- оценивать людей исходя из их Я;
- преодолевать категоричность своих оценок в адрес окружающих; скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей;
- не стремиться перевоспитывать партнера;
- поддерживать отношения с людьми вне зависимости от их характера или привычек;
- быстро приспосабливаться к новым людям;

- легко идти на уступки;
- признавать свою неправоту;
- быть терпимым к дискомфортным состояниям окружающих;
- не быть злопамятным.

По мнению В.В. Бойко, у каждого человека можно выделить несколько уровней коммуникативной толерантности:

1) ситуативная коммуникативная толерантность – фиксируется в отношениях данной личности к конкретному другому человеку, например, к брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику;

2) типологическая коммуникативная толерантность – выявляется в отношениях человека к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии;

3) профессиональная толерантность – проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности;

4) общая коммуникативная толерантность – в ней просматриваются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, обусловленные жизненным опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья человека [11].

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что проявления коммуникативной толерантности обусловлены тем, что индивид либо не воспринимает различий между собой и другими, либо не испытывает негативных переживаний из-за этого. Таким образом, толерантность основывается на совместимости партнеров и их индивидуальных особенностей, таких как ценностные ориентации, привычки, потребности, этические нормы, эмоциональный фон. Она играет огромную роль для установления взаимопонимания, взаимоприятия друг друга.

Н.В. Недорезова, проанализировав различные подходы к определению толерантности, предложила их систематизировать следующим образом:

- толерантность как психофизическая переносимость неблагоприятных воздействий, т.е. терпимость организма к негативным воздействиям извне;

- толерантность в социальных отношениях (коммуникативная толерантность) – как терпимое отношение к представителям других групп или непринятым, неприемлемым поступкам и собеседникам;

- толерантность как система ценностей, включающая в себя принятие уникальности другого человека, отличающейся системы мировосприятия, иными словами, она предполагает, что каждый человек имеет право на свободу своих убеждений, внешнего вида, положения, поведения, ценностей;

- толерантность как личностная характеристика (совокупность позитивных установок и индивидуальных качеств человека, система личностных ценностей) [5].

По мнению Г.В. Безюлевой и Г.М. Шаламовой, люди, обладающие высоким уровнем коммуникативной толерантности, уравновешенны и хорошо совместимы с различными людьми. Эти достоинства создают психологически комфортную обстановку для совместной деятельности, достижения взаимопонимания в коллективе, что способствует формированию толерантных отношений. Коммуникативная толерантность проявляется в том, что человек не видит ярких различий между собой и партнером, либо не испытывает негативных эмоций по поводу этих различий [9].

Понятие «конфликт» характеризуется исключительной широтой содержания и употребляется в различных значениях. Большинство исследователей межличностный конфликт рассматривают как «предельный случай обострения противоречия, стадия его крайнего обострения, как ситуация столкновения между людьми в процессе их непосредственного общения».

В конфликте сталкиваются противоположно направленные, несовместимые потребности, мотивы, интересы, мысли, чувства, акты поведения. Основой конфликтной ситуации могут явиться либо противоречивые позиции ее участников по какому либо поводу, либо их противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах,

либо несовпадение интересов, желаний, влечений.

Потребности, установки, привычки, образ мышления, опыт решения проблем и модели поведения оказывают решающее влияние на поведение личности в конфликте. Различают такие понятия, как «конфликтная личность» и «конфликтность личности». «Конфликтная личность» – это личность, предполагающая повышенное продуцирование конфликтов. «Конфликтность личности» – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека.

Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры. Таким образом, конфликтность – это комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками [15].

Как известно, источником личностного совершенствования является преодоление внутренних и внешних противоречий, при этом внутренние противоречия разрешаются через внешние. При этом внешние противоречия имеют свойство трансформироваться во внутренние, что порождает состояния психологического дискомфорта и угнетенности. Поэтому так важно, чтобы педагогическое руководство было направлено на разрешение внешних противоречий во взаимоотношениях с учащимися. А это требует постоянного внимания к их эмоциональному самочувствию. И.И. Рыданова отмечает, что умелое разрешение противоречий сближает учителя и учащихся, ведет к взаимопониманию.

Противоречия могут быть глубокими и поверхностными, длительными и кратковременными. Для разрешения противоречий, возникающих при взаимодействии учителя с учащимися, необходима педагогическая компетентность педагога, так же как в других профессиональных сферах, другим сотрудникам. Доминанта компетентности связана с использованием гуманистических технологий, которые связаны с отказом от авторитарности и

организации демократического общения с сотрудниками. При этом разрешение межличностных разногласий опирается не на расхождение между сторонами, а на поиски единства руководителя и сотрудников, ориентацию на совместное решение возникающих проблем. Авторитарные способы разрешения противоречий между руководителем и сотрудниками ориентированы на одностороннее предъявление категорических требований, когда подавляется сопротивление сотрудников этим требованиям, когда внешнее дисциплинирование достигается путем различного рода санкций. Именно в конфликтных ситуациях проявляются особенности стиля взаимодействия руководителя и сотрудников, доминирование у него стремления к тому или иному способу их разрешения.

Наиболее распространенной причиной возникновения конфликтов является несоответствие стиля руководства и личностных особенностей руководителя ожиданиям коллектива. При авторитарном стиле основные усилия учителя направляются не на организацию диалога, а на одностороннее предъявление категорических требований, подавление сопротивления им, внешнее дисциплинирование путем различных педагогических санкций.

При неустойчивом стиле, который определяется эмоциональным состоянием педагога, в классе создается нервная обстановка. Внешне благополучный нейтральный стиль затрудняет решение глубоких конфликтов. Наиболее благополучным стилем деятельности, позволяющим легко, быстро и рационально разрешать конфликтные взаимоотношения, является демократический стиль [15].

Единая, общепринятая классификация конфликтов еще не разработана, так как существуют разные подходы к выделению причин их возникновения, условий протекания и способов разрешения. По мнению А.А. Ершова, конфликты различаются по источнику, по их содержанию, по типу разрешения, по форме выражения, по типу структуры взаимоотношений, по социально-психологическому эффекту, по социальным результатам.

Кроме того, важно учитывать характер отношений участников конфликта

(конфликты по вертикали и горизонтали) и причины возникновения (объективные, субъективные, эмоциональные и деловые). Причинами конфликтов могут быть неадекватность социальных представлений личности и реальной действительности, несоответствие между занимаемым личностью местом в сфере общественных отношений и достигнутым уровнем развития, недостаток информации, острая необходимость выбора между двумя или несколькими жизненно значимыми действиями, неадекватность социальных стремлений личности и социальных убеждений окружающих людей, мнением которых человек дорожит, несоответствие между возросшими потребностями личности и реальными возможностями их удовлетворения.

Среди таких факторов выделяют ситуативные (неудовлетворенность, утомление, ощущение несправедливости), характерологические (устойчивые качества личности, предрасполагающие к трудностям межличностного общения), а также установки людей, их позиции в отношениях, разный уровень общеобразовательной подготовки, разная степень развития профессиональных качеств, затруднение в освоении новой социальной роли. Потенциальная возможность конфликта в значительной степени зависит от типа отношения учащихся к учителю [16].

По мнению многих исследователей, необходимым условием возникновения конфликта является субъективное восприятие конфликтности ситуации, значимости противоречия, лежащего в основе конфликта или тот «личностный смысл», который вкладывается в понимание этого противоречия данным индивидом. Экспериментальное изучение динамики, исхода и способов разрешения конфликтов показало, что развитие конфликта обычно идет в следующей последовательности:

- постепенное усиление позиций участников конфликта за счет введения все более активных сил, а также за счет накопления опыта борьбы;
- увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной проблемной ситуации;
- повышение конфликтной активности участников, изменение характера

конфликта в сторону его ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;

- нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может оказать как мобилизирующее, так и дезорганизирующее влияние на поведение участников конфликта;

- изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.

Принято различать два способа разрешения конфликтов конструктивный и деструктивный:

1) при конструктивном личностность выбирает оптимальный алгоритм действий с причинением наименьшего ущерба для себя и противостоящей стороны в рамках принятых в обществе моральных и правовых норм. При этом личностность либо находит путь к достижениям желаемой цели, либо отказывается от нее, либо принимает компромиссные решения.

2) при деструктивном способе разрешения конфликтов происходит вытеснение или псевдоразрушение конфликта, а так же его разрешение при помощи неприемлемых с точки зрения моральных и правовых норм общества действий в отношении себя или других [17].

Существуют различные мнения о способах разрешения конфликтов. Среди них отмечают создание условий для продуктивного обмена информацией о конфликте; вмешательство других лиц, прежде всего официальных; полное или частичное, прямое или косвенное вмешательство в конфликт; вынесение его на обсуждение коллектива и принятие группового решения.

Наиболее распространенными являются следующие способы разрешения сотрудниками конфликтов:

- внешние пресечения конфликтов путем наложения санкций самостоятельно;

- проведение индивидуальной работы с сотрудниками (беседы и внушения);

- профилактика возможных конфликтов, разрешение конфликтных ситуаций с учетом возрастных и индивидуальных особенностей личности;

- игнорирование конфликтной ситуации, отсутствие выраженной внешней реакции.

Выбор конкретного способа разрешения конфликта определяется уровнем профессионального мастерства учителя, пониманием им механизмов протекания конфликта, знанием индивидуально- типологических особенностей сотрудников.

Конфликт можно считать разрешенным, если: учтены, преобразованы или изменены объективные причины; преобразовано или изменено внутреннее стремление к достижению первоначальных целей и при этом снято сопровождающее его отрицательное состояние; устранено конфликтное поведение; выработан навык правильного поведения в будущем [39, с. 120].

Среди критериев, определяющих успешность разрешения конфликтов, в первую очередь следует отметить следующие:

- конфликт разрешен при условии прекращения реального противоборства;
- устранены травмирующие факторы;
- достигнуты цели одной из конфликтующих сторон; изменены позиции индивида (снятие или ослабление эмоциональной напряженности);
- усвоен навык активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

Все большую актуальность приобретает проблема управления конфликтами, эффективность которого определяется пятью принципами, по мнению Д.И. Фельдштейна и Л.И. Воробьевой: заинтересованностью в психологических последствиях конфликта, системностью анализа причин конфликта, исключением односторонней ответственности за возникновение конфликта, нейтрализацией и профилактикой конфликтов [41].

Установлено, что конфликт может выполнять не только отрицательные, но и положительные функции. Рассмотрим их подробнее.

Позитивная функция конфликта связана с необходимостью «высвечивания» узких мест, нерешенных вопросов, фактов недостаточной целеустремленности, мотивированности отдельной личности или коллектива; с возможностью

«отражения» позиций, психологического подтекста поведения; с зондированием социальных установок; с рассмотрением конфликта как средства репрезентации взаимной требовательности, регуляции поведения отдельных лиц как инструмента пресечения их недобросовестного поведения, коррекции индивидуальных особенностей, развития способностей.

Конструктивно разрешенный конфликт не только повышает интеллектуальную, эмоциональную и волевою активность взаимодействующих сторон, но и поднимает межличностные отношения на более высокий уровень. Негативная функция конфликта заключается в том, что возникающая в процессе его эмоциональная напряженность снижает критичность мышления, искажает межличностное понимание, побуждает к превратному толкованию поступков друг друга, повышает уровень тревожности, провоцирует неоправданные, нередко оскорбительные способы психологической защиты. Даже внешне благополучно разрешенный конфликт приводит к обострению внутренних противоречий.

Деструктивные и конструктивные функции конфликта подробно анализирует Л.А. Петровская. По ее мнению, конфликт может нарушать систему коммуникаций, ослаблять ценностно-ориентационное единство, снижать групповую сплоченность, понижать функционирование группы в целом, а так же возможно снижение толерантного отношения друг к другу. Деструктивное воздействие обнаруживается особенно остро на стадии конфликтного поведения [28].

Конструктивные функции конфликта заключаются в том, что конфликт может способствовать предотвращению застоя в группе, служить источником нововведений, с ним может быть связано появление новых целей, норм, ценностей. Обнаруживая и устраняя противоречие, конфликт освобождает группу от многих негативных явлений, тем самым способствуя ее стабилизации. Установлено, что определенный минимум конфликтности способствует поддержанию в группе определенного тонуса социальной активности. Поэтому бесконфликтность в формировании взаимоотношений в группе не является идеалом. Отсутствие всяких споров, столкновений свидетельствует о неблагоприятном психологическом

климате. Сила и зрелость коллектива проявляется в продуктивном разрешении противоречий на пути сплочения и успешности достижения творческих созидательных и воспитательных целей.

Безусловное влияние оказывают конфликты на личность. С одной стороны, они мобилизуют морально психологический потенциал личности, способствуя развитию самосознания, утверждению положительных сторон и преодолению отрицательных черт личности, с другой – могут приводить к фрустрации, вызывая глубокую неудовлетворенность, тяжелые эмоциональные переживания, недовольство собой и окружающими людьми.

Особенно ярко в конфликте проявляются порядочность и достоинство человека, его отношение к людям и событиям. Конфликт выполняет конструктивную роль, если становится источником нового жизненного опыта, ресурсом собственного развития.

В зависимости от того, какие стороны личности, мотивы ее деятельности актуализируются в конфликте, он может способствовать усвоению норм, правил поведения в обществе, либо препятствовать такому усвоению. Конфликт как предельный случай обострения противоречий может стать условием осознания личностью негативных качеств, необдуманных поступков, вызвать стремление избавиться от недостатков, исправить их, может явиться источником развития моральных качеств личности [13].

Основой толерантной культуры сотрудника является толерантность в общении то есть коммуникативная толерантность. Именно в этом виде толерантности наиболее ярко проявляются все основные аспекты проблемы толерантности. Коммуникативная интолерантность проявляется в ситуациях, когда партнеры по общению находятся на разных уровнях развития и восприятия действительности. Если говорить о процессе общения внутри коллектива, то нетерпимость может быть вызвана причинами психологических различий (различия в уровнях интеллектуального развития, различия темпераментов, различия эстетических и нравственных аспектов).

Коммуникативная толерантность во взаимоотношениях сотрудников как

условие благоприятного социально-психологического климата коллектива способствует его стабилизации следующим образом:

- предотвращает агрессивное взаимодействие и внутригрупповые конфликты; снижает уровень напряженности в коллективе;

- способствует сплоченности, организованности, позитивному межличностному восприятию, благоприятному эмоциональному фону (групповое настроение), профилактике профессиональной деформации личности;

- оптимизации процесса профессионального общения, устранению психологических барьеров общения [50].

Поэтому одним из путей развития коммуникативной толерантности сотрудников как важной характеристики их профессионализма является работа по снижению конфликтности в различных коллективах, в том числе и коллективах сотрудников вуза.

2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ И КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ВУЗА

2.1 Организация и методы исследования

Цель исследования заключалась в определении характера взаимосвязи между коммуникативной толерантностью и конфликтностью сотрудников вуза.

Исследование было организовано на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Амурский государственный университет». В исследовании приняли участие 22 сотрудника административно-хозяйственной части университета. Возраст испытуемых составил от 29 до 49 лет.

Для реализации поставленной цели решались следующие задачи:

- определить уровень и особенности коммуникативной толерантности сотрудников вуза;
- выявить уровень и профиль конфликтности сотрудников вуза;
- провести корреляционный анализ данных исследования.

В исследовании проверялось предположение о том, что у сотрудников вуза существует взаимосвязь коммуникативной толерантности и конфликтности. Если у сотрудников вуза сформированы интолерантные установки в общении, то они будут проявлять высокий уровень конфликтности.

Проведение исследования условно было разделено на несколько этапов.

Первый этап состоял в подборе методик в соответствии с поставленными целями и задачами. При этом используемые методики должны были отвечать ряду требований:

- высокая надёжность и валидность методики, подтверждённая, в том числе, частотой и количеством её применения на практике;
- возможность получения по одной методике широкого диапазона личностных характеристик, что позволит сократить количество самих применяемых методик;
- возможность использования методики для группового обследования.

Для решения задачи по определению уровня и особенностей коммуникативной толерантности сотрудников вуза в работе использовалась методика «Диагностика общей коммуникативной толерантности», В.В. Бойко (приложение А).

Для решения задачи по выявлению уровня и профиля конфликтности сотрудников вуза была использована методика «Личностная агрессивность и конфликтность», Е.П. Ильин, П.А. Ковалев (приложение Б).

Второй этап исследования состоял в сборе психодиагностических данных. Тестирование испытуемых по выбранным методикам проходило в индивидуальном порядке. Испытуемым предлагались тексты опросников, бланки для ответов, предлагалась подробная инструкция по их заполнению. Время, затраченное каждым испытуемым на заполнение опросников, составило примерно 20 – 30 минут.

На третьем этапе исследования все полученные данные были подвергнуты статистической обработке, а также осуществлялся анализ и интерпретация полученных результатов. Кроме того осуществлялось оформление результатов исследования в текст работы.

Для статистического анализа данных использовался коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена. Назначение рангового коэффициента корреляции заключается в том, что он позволяет определить тесноту (силу) и направление корреляционной связи между двумя признаками или двумя профилями (иерархиями) признаков. Универсальность коэффициента ранговой корреляции проявляется в том, что он применим к любым количественно измеренным или ранжированным данным.

Расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена проводится по следующему алгоритму:

- 1) определить какие переменные участвуют в сопоставлении как переменная А и В;
- 2) проранжировать значения переменной А и значения переменной В отдельно в соответствии с правилами ранжирования;

- 3) подсчитать разности рангов А и В;
- 4) возвести каждую разность в квадрат и подсчитать их сумму;
- 5) при наличии одинаковых рангов рассчитать поправки по формуле:

$$T_a = \sum(a^3 - a)/12 \text{ или/и } T_b = \sum(b^3 - b)/12 \quad (1)$$

где а – объем каждой группы одинаковых рангов в ранговом ряду А;

б – объем каждой группы одинаковых рангов в ранговом ряду В.

б) вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:

а) при отсутствии одинаковых рангов:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{N(N^2 - 1)} \quad (2)$$

где $\sum d^2$ – сумма квадратов разностей рангов,

Н – количество испытуемых или признаков, участвующих в ранжировании.

б) при наличии одинаковых рангов:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2 + T_a + T_b}{N(N^2 - 1)} \quad (3)$$

где $\sum d^2$ – сумма квадратов разностей рангов,

Н – количество испытуемых или признаков, участвующих в ранжировании;

T_a, T_b – поправки на одинаковые ранги.

В работе расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена проводился с использованием программы Статистика 10.0.

Опишем использованные в работе методики.

Методика «Диагностика общей коммуникативной толерантности» (Бойко В.В.) позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую,

профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Опросник состоит из девяти шкал и содержит сорок пять вопросов. Испытуемых просят оценить, насколько приведенные суждения верны по отношению к ним. При этом предлагается воспользоваться четырёх балльной шкалой:

- 0 – совсем неверно;
- 1 – верно в некоторой степени;
- 2 – верно в значительной степени;
- 3 – верно в высшей степени.

После того как испытуемые сдадут бланки с ответами по каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим.

Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности. Опросник позволяет диагностировать наличие следующих установок в общении:

- шкала 1 – неприятие или непонимание индивидуальности другого человека;
- шкала 2 – использование себя в качестве эталона при оценке поведения

и образа мыслей других людей;

- шкала 3 – категоричность или консерватизм в оценках других людей;

- шкала 4 – неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров;

- шкала 5 – стремление переделать, перевоспитать партнеров;

- шкала 6 – стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»;

- шкала 7 – неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности;

- шкала 8 – нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми;

- шкала 9 – неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других.

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.) предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности и агрессивности.

Испытуемому предлагается 81 утверждение. При согласии с утверждением он должен в карте опроса в соответствующем квадрате поставить знак «плюс» («да»), при несогласии – знак «минус» («нет»). Для удобства обработки ответов (мнений по утверждениям) целесообразно, чтобы испытуемые свои ответы («да», «нет») заносили в карту опроса. Обработка ответов осуществляется в соответствии с ключом.

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам:

- «вспыльчивость»;

- «наступательность»;

- «обидчивость»;

- «неуступчивость»;

- «компромиссность»;

- «мстительность»;

- «нетерпимость к мнению других»;
- «подозрительность».

Каждой шкале методики соответствуют 10 утверждений в тексте опросника. За каждый ответ «да» или «нет» начисляется 1 балл. По каждой шкале, таким образом, испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

Сумма баллов по шкалам «наступательность», «напористость», «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Эти шкалы характеризуют общую целенаправленность испытуемого, его способность достигать поставленных целей, отстаивать свою точку зрения.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта. Это агрессивность, направленная на другого, она не всегда имеет под собой объективную основу.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности. Здесь конфликтность понимается как свойство личности. Наличие высоких показателей по данной шкале характеризует готовность человека к конфликтному поведению.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

Исследование было начато с определения уровня развития и особенностей коммуникативной толерантности испытуемых. Для этого была использована методика «Диагностика общей коммуникативной толерантности» (Бойко В.В.). Данная характеристика личности связана с активной жизненной позицией человека и позволяет ему успешнее находить общий язык с различными людьми.

Под коммуникативной толерантностью понимается характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. Это одна из важнейших и очень информативных черт человека, определяющих ее жизненный путь и

деятельность. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего нравственные, характерологические и интеллектуальные. Особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности или неспособности к самоконтролю и самокоррекции.

На рисунке 1 представлены данные об уровне коммуникативной толерантности сотрудников вуза.

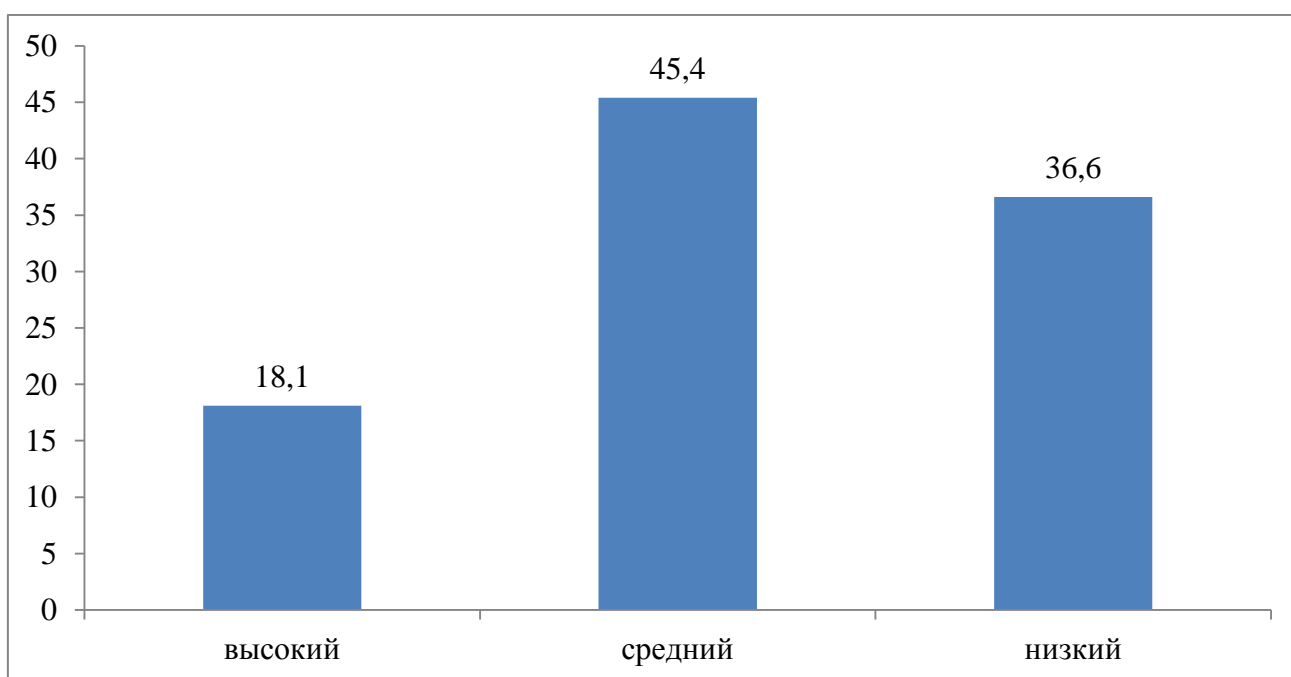


Рисунок 1 – Уровень развития коммуникативной толерантности испытуемых

Уровень коммуникативной толерантности личности сказывается на ее взаимодействиях с окружающими: высокая толерантность способствует сдерживанию негативных разрядок, тогда как низкая сопряжена с беспрепятственным выходом негативной энергии вовне.

Из рисунка 1 видно, что в исследуемой группе сотрудников с высоким уровнем толерантности только 18,1 %. Они, оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, признают право на индивидуальность партнера по взаимодействию. Умеют скрывать, сглаживать неприятные

чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров. В данном случае они не стремятся регламентировать поступки партнеров по взаимодействию, не настаивают на принятии своей точки зрения, оценивая партнера, исходя из учета своих и других обстоятельств и т.д. Такие испытуемые терпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер.

Средний уровень коммуникативной толерантности наблюдается у 45,4 % сотрудников вуза. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Всегда существует вероятность снижения этого уровня.

Низкий уровень толерантности выявлен у 36,6 % испытуемых. Эти испытуемые не умеют, либо не хотят понимать или принимать индивидуальность других людей, судят о партнерах профессионального взаимодействия, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями. Они категоричны, консервативны в оценках людей. Таким способом они регламентируют проявление индивидуальности партнеров.

Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера, стремится переделать, перевоспитать своего партнера. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил и этики. Мягкая форма сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

На рисунке 2 представлены данные о степени выраженности отдельных коммуникативных установок испытуемых, характеризующих их толерантность по отношению к партнерам. Для построения этого рисунка были рассчитаны средние арифметические значения по каждой коммуникативной установке путем расчета отношения суммы баллов по каждой шкале к количеству

испытуемых.

Максимально возможное число баллов по каждой шкале – 15. Чем выше балл, тем более интолерантен испытуемый в данном отношении. Средние арифметические значения позволяют увидеть групповую картину в отношении сформированности / несформированности коммуникативных установок.

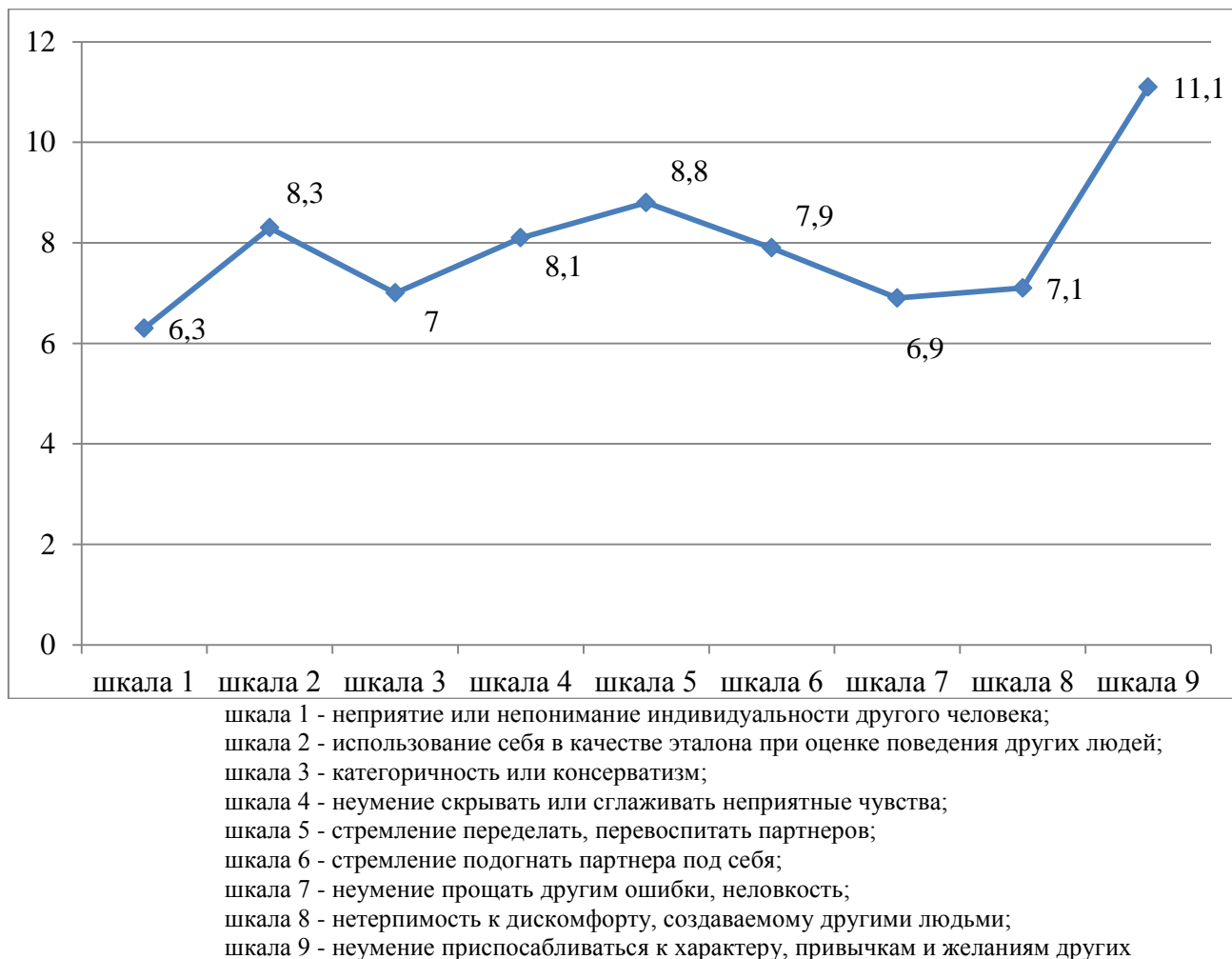


Рисунок 2 – Профиль коммуникативной толерантности сотрудников вуза

Из рисунка 2 видно, что в целом профиль коммуникативной толерантности расположен в верхней части координатной плоскости. Это значит, что коммуникативные установки, сформированные у сотрудников вуза, имеют интолерантный характер, т.е. им довольно сложно встать на позицию другого, постараться понять его и не проявлять открыто негативных эмоций.

Максимальная степень интолерантности (нетерпимости) сотрудники вуза продемонстрировали по таким шкалам как «неумение приспосабливаться к

характеру, привычкам и желаниям других» (11,1), «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8), «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,3), «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8,1).

Шкала «неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других» (11,1) характеризует умение испытуемых ладить с другими людьми. Высокие баллы по шкале показывают, что испытуемым трудно идти на уступки. Им трудно ладить с людьми, у которых «плохой» характер. Эти испытуемые не склонны вообще приспосабливаться к другим людям их потребностям и желаниям. Они стараются не поддерживать отношения с людьми, которых считают странными или непонятными, а также с малознакомыми людьми. Им сложно приспосабливаться к новым партнерам по совместной работе. Они могут из принципа настаивать на своем, даже если понимают, что партнер прав. Такие особенности коммуникативного поведения часто становятся причиной возникновения конфликтов в межличностном взаимодействии

Следующая шкала «стремление переделать, перевоспитать партнеров» (8,8) характеризует активные стремления испытуемых к взаимодействию. Испытуемые отмечают у себя привычку поучать окружающих. Невоспитанные люди возмущают их. Они стремятся воспитывать окружающих. Испытуемые часто по привычке делают людям замечания, даже если не хотят этого. Любят командовать близкими. Взаимодействие с такими испытуемыми часто бывает тягостным. И если они не сдерживают своих порывов перевоспитать другого, то партнер по общению старается не включаться в это взаимодействие.

Интолерантные установки выявлены и по шкале «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» (8,3). Испытуемые отмечают, что их выводят из равновесия несообразительные собеседники, любители поговорить. Им трудно найти общий язык с людьми иного интеллектуального и культурного уровня. Они тягостятся общением в том

случае, если не они были его инициатором. Стремятся избегать разговоров с безразличными для них людьми. Они стремятся поддерживать уже проверенные контакты, которые тщательно отбирали в течение какого-то времени. В своих ответах сотрудники вуза отмечают, что тяготились бы разговорами случайного попутчика, который уступает им по уровню знаний и культуры или просто не разделяет их интересы.

Шкала «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» (8,1) характеризует способность испытуемых контролировать свои эмоции в общении. Полученный по данной шкале средний балл говорит о трудности самоконтроля в общении для испытуемых. Им трудно скрыть неприязнь к своему собеседнику. Они раздражаются, если люди стремятся отстоять свою точку зрения. Испытуемым трудно удержаться от замечаний в адрес озлобленного или нервного человека. Испытывают неприязнь, общаясь с самоуверенными людьми. Склонны на грубость отвечать тем же, провоцируя, таким образом, новый виток конфликта.

Максимально толерантными сотрудники вуза оказались по таким аспектам коммуникативного процесса как «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» (6,3) и «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности» (6,9).

Шкала «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека» показывает насколько испытуемые способны признавать право другого человека быть таким какой он есть, и взаимодействовать с окружающими с учетом их особенностей. Полученный средний балл, говорит о том, что скорее испытуемые не способны понимать индивидуальность другого. Однако иногда испытуемые могут принимать и понимать особенности других людей. Можно предположить, что существуют определенные рамки, в которых любые особенности другого человека будут приниматься. Но только до каких-то определенных пределов. Они, как правило, зависят от индивидуальных особенностей самого испытуемого, от типа темперамента, особенностей

воспитания и проживания, уровня культуры и образования и т.д. Предсказать заранее какие особенности другого человека будут приемлемыми, а какие нет, достаточно сложно.

Еще по одной шкале полученный групповой бал свидетельствует о наличии толерантной позиции. Это шкала «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности». Характерное для этой коммуникативной установки признаки поведения проявляются лишь время от времени. Иногда эти испытуемые ворчат, долго помнят обиды. Но в то же время способны увидеть в поступках других людей непреднамеренность.

Таким образом, коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности с тенденцией к низкому. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по таким шкалам как «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других», «стремление переделать, перевоспитать партнеров», «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей», «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров».

С помощью методики Е.П. Ильина и П.А. Ковалева «Личностная агрессивность и конфликтность» была определена выраженность такого личностного свойства как конфликтность. Методика позволяет также определить степень выраженности личностного свойства «агрессивность» и определить ее профиль, однако это не соответствует поставленным цели и задачам. Поэтому шкалы отражающие уровень выраженности агрессивности как личностного свойства не обрабатывались. Результаты, полученные с помощью данной методики, представлены на рисунках 3 – 4.

На рисунке 3 представлены данные об уровне выраженности конфликтности у сотрудников вуза. Конфликтность авторы методики

понимают как свойство личности. Наличие высоких показателей по данной шкале характеризует готовность человека к конфликтному поведению. Конфликтность является суммарным показателем по следующим шкалам: «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность».

Общий уровень конфликтности испытуемых низкий (36,6 %). Это люди, которые стремятся не попадать в конфликтные ситуации, но даже если оказываются втянутыми в конфликт, то стараются решить его любым путем. Часто такие люди выступают третьей стороной при решении конфликтов других людей.

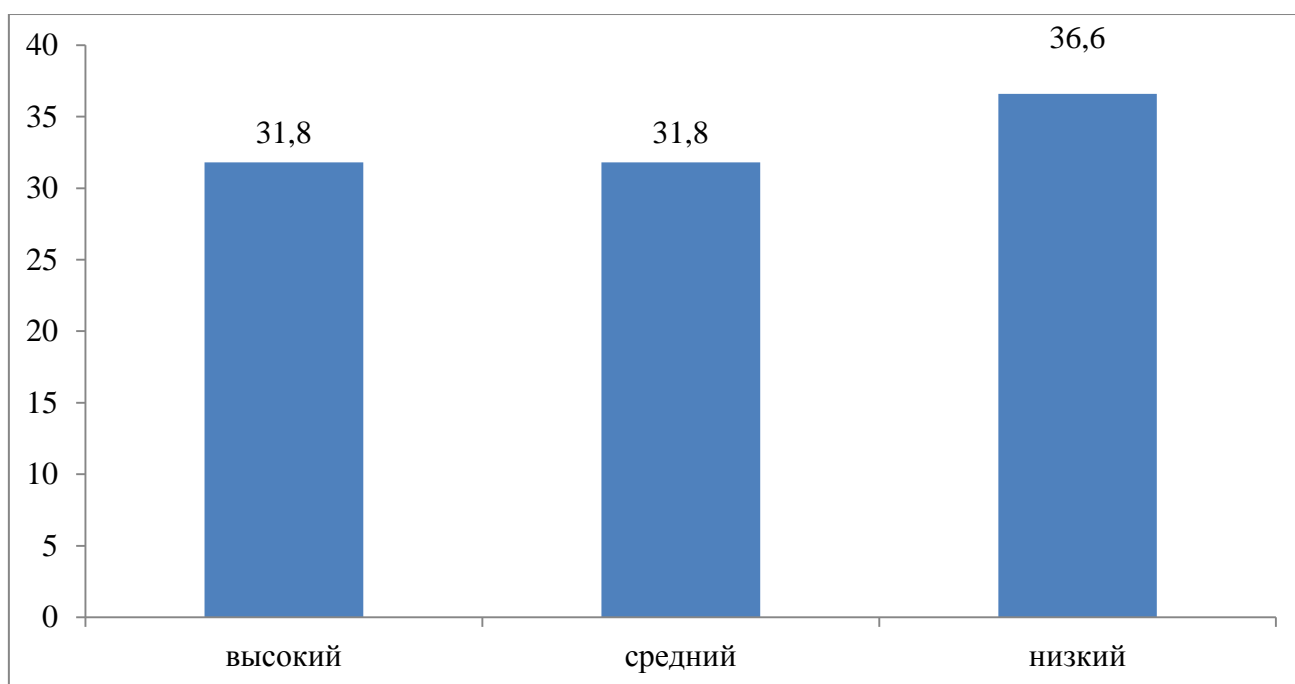


Рисунок 3 – Уровень выраженности конфликтности испытуемых

Одинаковое количество испытуемых продемонстрировали высокий (31,8 %) и средний (31,8 %) уровни конфликтности. Это эмоциональные люди, которые не всегда могут контролировать проявления своих эмоций.

Испытуемые со средним уровнем конфликтности ориентированы на поиск компромиссов. Несмотря на это у таких испытуемых есть конфликтный потенциал. Они хорошо ориентируются в принятых в обществе нормах, стараются придерживаться существующих правил, но при определенных обстоятельствах они вполне могут, как создать конфликт, так и поучаствовать в нем.

Испытуемые с высоким уровнем конфликтности легко вовлекаются в него. Им сложно реагировать на возникающие в жизни ситуации мирно. Для таких испытуемых конфликт это способ существования. Конфликтность для них является выраженным свойством личности.

Проанализируем выраженность тех качеств, которые составляют основу конфликтности личности испытуемых. Вклад каждой шкалы в показатель конфликтности личности представлен на рисунке 4. Из рисунка 4 видно, что среднее значение, полученное по таким качествам как «подозрительность», «вспыльчивость», «бескомпромиссность» соответствует среднему уровню выраженности этих качеств у испытуемых.

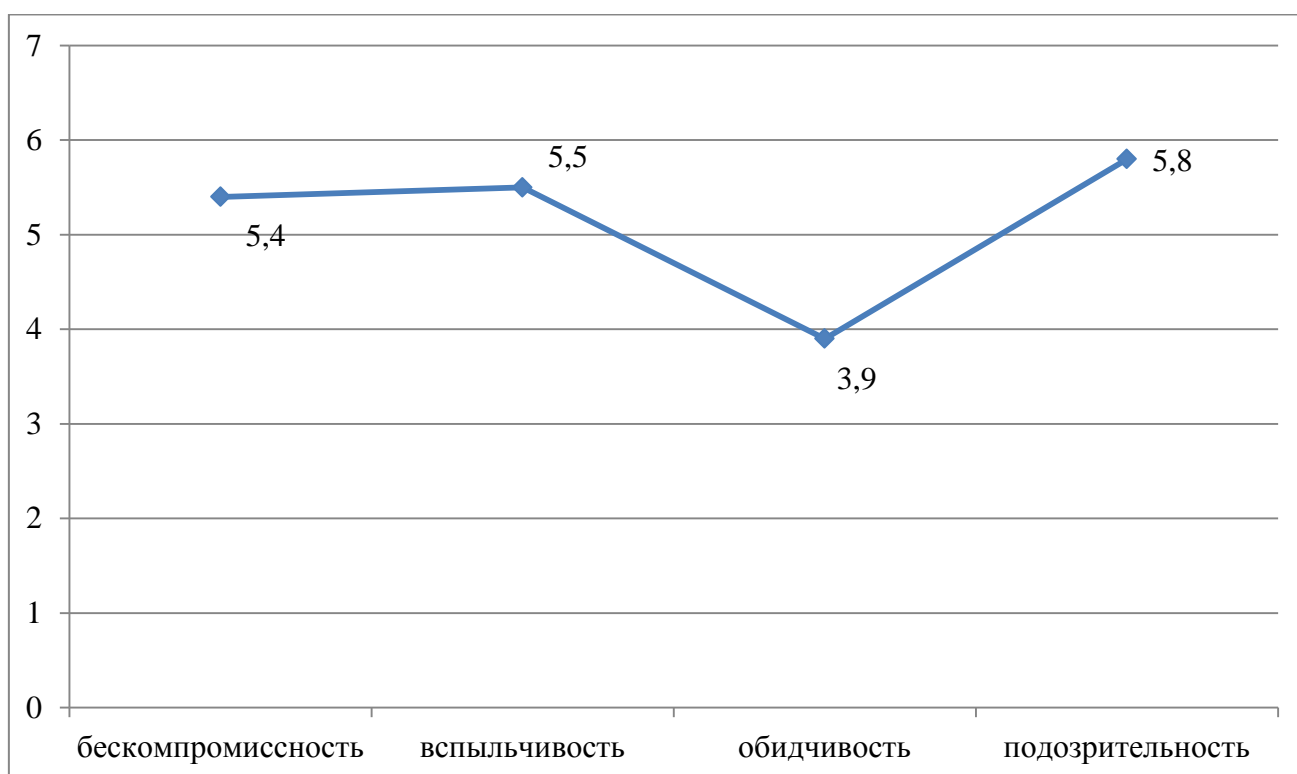


Рисунок 4 – Профиль конфликтности личности испытуемых

Наиболее выраженным в структуре конфликтности является такое качество как «подозрительность» (5,8). Испытуемые думают, что за их спиной о них могут говорить плохо. Часто доброжелательность других людей они воспринимают настороженно. Это мешает им устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми. Кроме того, испытуемые не любят, когда к ним обращаются с каким-либо советом. Однако принимать решения самостоятельно они не решаются и склонны обращаться за помощью. Чувствуют себя

ущемленными, если мнение других людей оказывается более правильным. Не верят в честность намерений других людей.

Следующим по степени выраженности качеством в структуре конфликтности является «вспыльчивость» (3,9 – средний уровень выраженности). Эти данные совпадают и с результатами по другим шкалам. Испытуемые стараются контролировать свои эмоции, но это у них не всегда получается. Часто они раздражаются, и не всегда быстро успокаиваются. Склонны осуждать недоверчивых людей. Сами боятся подвохов со стороны других, сомневаются в искренности слов большинства людей.

Третьим по степени выраженности является такое качество как «бескомпромиссность» (5,4). Испытуемые стараются сделать все, чтобы избежать напряженности в отношениях. В конфликтах стараются найти компромиссное решение, которое устроило бы всех. В то же время они не любят поддаваться и проигрывать. Старшим по должности стараются не противоречить и не вступать в конфликтное взаимодействие. В обычной житейской ситуации склонны отстаивать свои интересы.

Менее всего выраженным в структуре конфликтности является такое качество как «обидчивость» (3,9). Испытуемые считают, что обстоятельства складываются более благоприятно для других людей. Они склонны обижаться на замечания, даже если они справедливы. В ситуациях взаимодействия, особенно конфликтного испытуемые склонны не нападать, а защищаться. Такие испытуемые склонны думать, что им не воздают должное за дела. В своих ответах они также отмечают, что не всегда отстаивают свою правоту.

Таким образом, уровень выраженности конфликтности как свойства личности у большинства испытуемых низкий. Одинаковое количество испытуемых имеют высокий и средний уровень конфликтности. В целом группа отличается сниженным уровнем конфликтности. В структуре конфликтности наиболее выраженными являются такие качества как «подозрительность», «вспыльчивость». Кроме того, все качества, составляющие конфликтность испытуемых имеют средний уровень

выраженности.

Для проверки гипотезы о наличии взаимосвязи между коммуникативной толерантностью и конфликтностью был проведен корреляционный анализ данных исследования с помощью коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена. Расчет коэффициента проводился с помощью программы статистика 6.0. Итоговые значения коэффициента представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты корреляционного анализа данных исследования

	Конфликтность
Шкала 1	0,48 (0,02)
Шкала 2	
Продолжение таблицы 1	
Шкала 3	0,63 (p=0,001)
Шкала 4	0,46 (p=0,02)
Шкала 5	0,48 (p=0,02)
Шкала 6	
Шкала 7	0,55 (p=0,007)
Шкала 8	0,52 (p=0,01)
Шкала 9	0,50 (0,01)
Общий уровень коммуникативной толерантности	0,58 (p=0,004)

Из таблицы 1 видно, что конфликтность как личностное свойство взаимосвязано с коммуникативными установками испытуемых и с их общим уровнем коммуникативной толерантности. Все выявленные взаимосвязи по направлению положительные. Это значит, что при увеличении баллов по одному показателю, будут увеличиваться и баллы по другому показателю. Нужно отметить тот факт, что высокие значения показателю «конфликтность» свидетельствуют о выраженности этого качества у сотрудников вуза. В то же время высокие значения по показателям девяти коммуникативных установок и по показателю «общий уровень коммуникативной толерантности» говорят о наличии интолерантных установок и низком уровне толерантности вообще. Это нужно учитывать при интерпретации результатов исследования.

Наиболее сильной является связь между показателем «конфликтность» и «категоричность или консерватизм». Сила связи говорит о том, что данная

взаимосвязь является неслучайной для исследуемой выборки, когда даже при небольшом количестве участников исследования обнаруживается статистически достоверная взаимосвязь. Наличие этой связи говорит о том, что чем более конфликтными оказываются сотрудники вуза, тем более категоричными они являются в межличностном взаимодействии. Консервативные, не гибкие испытуемые гораздо чаще попадают в конфликтные взаимодействия, чем сотрудники способные подстраиваться под изменяющиеся условия ситуации.

Выявлена также положительная корреляционная связь между показателем «конфликтность» и показателем «общий уровень коммуникативной толерантности». Такая взаимосвязь говорит о том, что чем более выражено такое качество как «конфликтность», тем менее толерантными в коммуникативных взаимодействиях оказываются такие сотрудники вуза. Низкий уровень конфликтности испытуемых будет свидетельствовать о высокой степени толерантности.

Конфликтность как личностное свойство связана с такими коммуникативными установками как «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека», «неумение скрывать неприятные чувства», «стремление переделать партнеров по общению», «неумение прощать ошибки», «нетерпимость к дискомфорту, создаваемому другими людьми», «неумение приспосабливаться к характеру других». Чем более выражено личностное качество «конфликтность», тем больше затрудняется коммуникативные взаимодействия сотрудников вуза. Эти затруднения создают их интолерантные установки. Наиболее часто с конфликтностью связаны такие особенности их поведения как неприятие другого человека, неумение сдерживать свои негативные чувства. Для них характерно стремление перевоспитать, переделать другого человека, таким образом, чтобы испытуемым было удобно и комфортно с ними общаться. Такие стремления могут вызывать активное сопротивление со стороны партнеров по общению. Это может быть и поводом к конфликтному взаимодействию. Испытуемым

сложно прощать ошибки других людей, их непреднамеренные действия. Редко приспосабливаются к характерологическим особенностям других людей, чаще стремятся их переделать. Плохо переносят дискомфорт, который могут создавать другие люди.

Итак, проведенное исследование позволило сделать ряд выводов:

1) Коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности с тенденцией к низкому. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по таким шкалам как «неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других», «стремление переделать, перевоспитать партнеров», «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей», «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров».

2) Уровень выраженности конфликтности как свойства личности в исследуемой группе низкий. В структуре конфликтности наиболее выраженными являются такие качества как «подозрительность», «вспыльчивость».

3) Корреляционный анализ данных показал, что существует положительная, статистически достоверная взаимосвязь конфликтности как личностного свойства с коммуникативными установками испытуемых и с их общим уровнем коммуникативной толерантности.

Взаимосвязи выявлены между конфликтностью как личностным свойством и такими коммуникативными установками как «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека», «неумение скрывать неприятные чувства», «стремление переделать партнеров по общению», «неумение прощать ошибки», «нетерпимость к дискомфорту, создаваемому другими людьми», «неумение приспосабливаться к характеру других», «категоричность или консерватизм».

4) Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь коммуникативной толерантности и конфликтности у сотрудников вуза.

Наличие сформированных интолерантных установок в общении связано с высоким уровнем конфликтности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Существенная сторона социального конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта. Чисто рационалистические подходы к объяснению конфликтов вряд ли могут служить надежным инструментом их анализа, но и исключение рациональности, способности к познанию и осмыслению собственных интересов со стороны действующих сил также не может привести к успеху на этом поприще.

Конфликтность личности – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека. Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние.

Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры. Таким образом, конфликтность – это комплексный показатель, который связан с личностными предпосылками.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию. Коммуникативная толерантность одна из важнейших и очень информативных черт человека. Она собирательна,

поскольку в ней отражаются факторы его судьбы и воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления и, конечно, эмоциональный стереотип поведения. Данная характеристика личности относится к стержневым, ибо в значительной мере определяет ее жизненный путь и деятельность – положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего нравственные, характерологические и интеллектуальные. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции.

Проведенное исследование позволило сделать ряд выводов:

1) Коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности с тенденцией к низкому. Интолерантные установки испытуемые демонстрируют по таким шкалам как «неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других», «стремление переделать, перевоспитать партнеров», «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей», «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров».

2) Уровень выраженности конфликтности как свойства личности в исследуемой группе низкий. В структуре конфликтности наиболее выраженными являются такие качества как «подозрительность», «вспыльчивость».

3) Корреляционный анализ данных показал, что существует положительная, статистически достоверная взаимосвязь конфликтности как личностного свойства с коммуникативными установками испытуемых и с их общим уровнем коммуникативной толерантности.

Взаимосвязи выявлены между конфликтностью как личностным свойством и такими коммуникативными установками как «неприятие или непонимание индивидуальности другого человека», «неумение скрывать неприятные чувства», «стремление переделать партнеров по общению», «неумение прощать ошибки», «нетерпимость к дискомфорту, создаваемому другими людьми», «неумение приспосабливаться к характеру других», «категоричность или консерватизм».

4) Гипотеза исследования подтвердилась. Существует взаимосвязь коммуникативной толерантности и конфликтности у сотрудников вуза. Наличие сформированных интолерантных установок в общении связано с высоким уровнем конфликтности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Агеева, А.В. Личность как объект психологического воздействия / А. В. Агеева // Психологическое воздействие на личность и группу. – Иваново, 2011. – С. 34-41.
- 2 Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2009. – 364 с.
- 3 Асмолов, А. Г. Практическая психология и проектирование вариативного образования в России: от парадигмы конфликта к парадигме толерантности [Электронный ресурс] / А.Г. Асмолов. – Режим доступа: http://www.kultura-portal.ru/tree_new. – 13.09.2017.
- 4 Асмолов, А.Г. О смыслах понятия «толерантность» / А.Г. Асмолов, Г.У. Солдатова, Л.А. Шайгерова // Век толерантности. Научно-публицистический вестник. – М. : Изд-во МГУ, 2009. – С. 8-18.
- 5 Асмолов, А.Г. Толерантность от утопии к реальности / А.Г. Асмолов // На пути к толерантному сознанию. – М., 2009. – С. 5-7.
- 6 Бардиер, Г. Л. Смысловые подходы к определению толерантности [Электронный ресурс] / Г.Л. Бардиер. – Режим доступа: <http://www.pskovgrad.ru/kholokost.htm>. – 11.09.2017.
- 7 Беляцкий, Н. П. Управление персоналом: учеб. пособие / Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, П. Ройш. – Минск : Интерпрессервис, 2011. – 350 с.
- 8 Бодалев, А.А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М. : Изд-во МГУ, 2009. – 188 с.
- 9 Бодалев, А.А. Психология о личности / А. А. Бодалев. – М. : Просвещение, 2009. – 192 с.
- 10 Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М. : Филинь, 2008. – 472 с.
- 11 Бондырев, С.К. Толерантность. Введение в проблему / С.К. Бондырев, Д.В. Колесов. – М. : Издательство Московского психолого-социального института, 2013. – 240 с.

- 12 Вендров, Е. Е. Психологические проблемы управления / Е. Е. Вендров. – М. : Экономика, 2011. – 257 с.
- 13 Вересов, Н. Н. Психология управления: учебное пособие / Н.Н. Вересов. – М. : Московский психолого-социальный институт, 2010. – 270 с.
- 14 Деркач, А. А. Аксеология: пути достижения вершин профессионализма / А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина. – М., 2009. – 427 с.
- 15 Ермолаева, Е.П. Конфликты в деловом общении и их преодоление / Е. П. Ермолаева // Управление персоналом. – 2011. – № 11. – С. 35-38.
- 16 Ершов, А.А. Социально-психологические аспекты конфликтов / А. А. Ершов // Социальная психология и социальное планирование. – СПб., 2009. – С. 33-46.
- 17 Жмыриков, А.Н. Психология профессионального общения / А. Н. Жмыриков. – Н. Новгород, 2008. – 348 с.
- 18 Зеер, Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. – 3-е изд. перераб., доп. – М., 2009. – 320 с.
- 19 Золотухин, В. Н. Толерантность как принцип поведения [Электронный ресурс] / В.Н. Золотухин. – Режим доступа: <http://www.gratis.su>. – 06.10.2017.
- 20 Золотухин, В.М. Две концепции толерантности / В.М. Золотухин. – Кемерово : Кузбасс. гос. техн. Университет, 2010. – 63 с.
- 21 Иванова, Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. – М. : Просвещение, 2009. – 208 с.
- 22 Иванова, Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. – М. : Просвещение, 2009. – 208 с.
- 23 Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2011. – 576 с.
- 24 Ищенко, Ю.А. Толерантность как философско-мировоззренческая проблема / Ю.А. Ищенко // Философская и социологическая мысль. – Киев, 2010. – № 4. – С. 48-60.
- 25 Карпов, А. В. Психология менеджмента: учебное пособие / А. В.

Карпов. – М. : Гардарики, 2010. – 584 с.

26 Климов, Е. А. Психология профессионала: избр. психол. тр. / Е. А. Климов. – М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2009. – 456 с.

27 Климов, Е.А. Введение в психологию труда / Е. А. Климов. – М. : Просвещение, 2008. – 200 с.

28 Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – Ростов н. / Д., 2009. – 510 с.

29 Кожухарь, Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении / Г.С. Кожухарь // Вопросы психологии. – 2011. – № 2. – С. 3-12.

30 Коломенский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах (общие и возрастные особенности): учеб. пособие / Я. Л. Коломенский. – Минск : ТетраСистемс, 2009. – 432 с.

31 Кондаков, И.М. Самооценка компетентности в разрешении конфликтов руководителями среднего звена / И. М. Кондаков // Психологический журнал. – 2008. – Т. 19. – № 1. – С. 135-143.

32 Кочеткова, А.И. Психологические основы современного управления персоналом / А. И. Кочеткова. – М. : Норма, 2010. – 250 с.

33 Кристалл, Г. Аффективная толерантность / Г. Кристалл // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2008. – № 3. – С. 23-28.

34 Кулагин, Б. В. Коммуникативные способности и методы их развития / Б. В. Кулагин. – СПб. : Питер, 2011. – 418 с.

35 Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб., 2009. – 544 с.

36 Ладанов, И. Д. Мастерство делового общения / И. Д. Ладанов. – М. : Дело, 2013. – 314 с.

37 Ладанов, И. Д. Психологические методы в менеджменте / И. Д. Ладанов. – М. : Инфра-М, 2011. – 284 с.

38 Лебедев, В.И. Психология и управление / В. И. Лебедев. – М. : Дело, 2014. – 488 с.

39 Леонтьев, А.А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М. : Наука,

2009. – 368 с.

40 Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М., 2008. – 327 с.

41 Масюкевич, Н.В. Психология эффективного общения / Н. В. Масюкевич, Л. С. Кожуховская. – Минск : Современ. шк., 2009. – 384 с.

42 Мириманова, М. С. Конфликтология: учебник. – 2-е изд., испр. – М. : Издательский центр «Академия», 2009. – 320 с.

43 Недорезова, Н.В. Толерантность в межличностном общении старшеклассников: дисс. ... канд. псих. наук / Н.В. Недорезова. – М., 2008. – 189 с.

44 Петренко, В. В. Коммуникативная толерантность [Электронный ресурс] / В.В. Петренко. – Режим доступа: <http://www.energy-of-emotions.ru>. – 10.02.2017.

45 Психологические тесты / под ред. А. А. Карелина. – М. : Гуманитар. изд. центр ВЛАДОС, 2010. – Т. 1. – 312 с.

46 Слободчиков, В. И. Психология развития человека / В. И. Слободчиков, Е. И. Исаев. – М., 2011. – 302 с.

47 Темина, С. Ю. Конфликты школы или «школа конфликтов»? Введение в конфликтологию образования / С. Ю. Темина. – Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2012. – 144 с.

48 Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2009. – 560 с.

49 Шамсутдинова, Е.Ю. Толерантность как коммуникативная категория (лингвистический и лингводидактический аспект): дис. ... канд. фил. наук / Е.Ю. Шамсутдинова. – М., 2009. – 261 с.

50 Яцевич, Л.П. Формирование коммуникативной толерантности у будущих специалистов социальной работы: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Л.П. Яцевич. – Чита, 2010. – 186 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Инструкция: Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где:

- 0 – совсем неверно,
- 1 – верно в некоторой степени,
- 2 – верно в значительной степени,
- 3 – верно в высшей степени.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

№	Утверждения	Баллы
1.	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
2.	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
3.	Шумные детские игры я переношу с трудом	
4.	Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
5.	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	
Всего:		

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей.

№	Утверждения	Баллы
6.	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
7.	Меня раздражают любители поговорить	
8.	Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе	
9.	Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
10.	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	
Всего:		

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

№	Утверждения	Баллы
11.	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
12.	Так называемые “новые русские” обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
13.	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны	
14.	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
15.	Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем	
Всего:		

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика диагностики общей коммуникативной
толерантности (Бойко В.В.)

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

№	Утверждения	Баллы
16.	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
17.	Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
18.	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
19.	Мне неприятны самоуверенные люди	
20.	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	
Всего:		

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

№	Утверждения	Баллы
21.	Я имею привычку поучать окружающих.	
22.	Невоспитанные люди возмущают меня.	
23.	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.	
24.	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.	
25.	Я люблю командовать близкими	
Всего:		

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»

№	Утверждения	Баллы
26.	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
27.	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
28.	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
29.	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
30.	Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	
Всего:		

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

№	Утверждения	БАЛЛЫ
31.	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
32.	Меня часто упрекают в ворчливости	
33.	Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю	
34.	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
35.	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	

Всего:

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
Методика диагностики общей коммуникативной
толерантности (Бойко В.В.)

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

№	Утверждения	Баллы
36.	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
37.	Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
38.	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
39.	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей	
40.	Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	
Всего:		

Шкала 9. Неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других

№	Утверждения	Баллы
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспособливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
44.	Я стараюсь не поддерживать отношения с несколько странными людьми	
45.	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
Всего:		

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

«Личностная агрессивность и конфликтность»

(Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

Инструкция. Испытуемому предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением он должен в карте опроса в соответствующем квадрате поставить знак «плюс» («да»), при несогласии - знак «минус» («нет»).

Тестовый материал.

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь перехватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что «нападение - лучшая защита», правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему свою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то изображает из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что утверждение (из мультфильма) «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедливо.
23. Если я все обдумал, то не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог бы ожидать, я держусь настороженно
25. Если кто-то выводит меня из себя, то я не обращаю на это внимания.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

«Личностная агрессивность и конфликтность»

(Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. При установлении контакта с человеком - умение понять, как надо вести себя, что и как говорить данному человеку, уметь раскрепостить его, создать у него положительный, конструктивный настрой на предстоящий разговор.
28. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
29. Я не люблю поддаваться в игре, даже с детьми.
30. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
31. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
32. Утверждение «Ум - хорошо, а два - лучше» справедливо.
33. Утверждение «Не обманешь - не проживешь» справедливо.
34. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
35. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
36. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, меня нет.
37. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
38. Я стараюсь избегать обострения отношений.
39. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
40. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
41. Я осуждаю недоверчивых людей.
42. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
43. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
44. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если эти шутки злые.
45. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себе ответственность за решение важного для всех вопроса.
46. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
47. Я верю, что на зло можно ответить добром, и действую в соответствии с этим.
48. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
49. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
50. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
51. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им «рта не даю открыть».
52. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

«Личностная агрессивность и конфликтность»

(Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

53. Веду переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать
54. В решении любой проблемы я предпочитаю «золотую середину».
55. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
56. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, потому что отвечать за все ему.
57. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
58. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
59. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
60. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
61. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.
62. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
63. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
64. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
65. Я подозреваю, что многие поддерживают знакомство со мной из корысти.
66. Я не умею сдерживаться, когда меня несправедливо упрекают.
67. При игре в шахматы или в настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
68. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
69. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре кажется правильной - моя или чужая.
70. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
71. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
72. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
73. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
74. Обычно меня трудно вывести из себя.
75. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
76. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
77. Будь я продавцом на базаре, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
78. Пойти на компромисс - значит показать свою слабость.
79. Мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить другую, справедливо.
80. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
81. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблицы данных исследования

Таблица В.1 – Результаты исследования по методике диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

№	Шкала 1	Шкала 2	Шкала 3	Шкала 4	Шкала 5	Шкала 6	Шкала 7	Шкала 8	Шкала 9	Общий
1	3	8	7	6	12	3	4	6	10	59
2	5	6	3	4	6	5	3	5	9	46
3	3	8	7	9	7	4	5	8	12	63
4	2	1	1	0	0	1	2	2	11	20
5	2	9	7	9	8	7	3	6	14	65
6	0	1	2	2	3	3	4	5	9	29
7	0	12	7	3	12	9	5	9	14	71
8	10	12	9	10	12	9	12	9	12	95
9	10	12	9	11	12	13	13	15	15	110
10	10	12	11	12	12	12	9	9	14	101
11	3	12	8	7	6	12	6	6	9	69
12	4	6	3	2	3	7	3	4	9	41
13	5	6	3	1	5	12	8	7	8	55
14	11	7	13	12	12	10	9	10	12	96
15	6	9	8	12	15	10	4	3	10	77
16	2	3	5	6	4	3	7	5	7	42
17	13	10	9	11	13	12	14	14	14	110
18	9	10	7	10	10	9	8	7	12	82
19	12	12	9	15	9	8	9	3	12	89
20	15	12	10	15	11	9	11	9	9	101
21	6	8	9	13	9	8	5	6	9	73
22	8	8	9	9	13	8	9	9	14	87

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В

Таблицы данных исследования

Таблица В.2 – Результаты исследования по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Ильин Е.П., Ковалев П.А.)

	Бескомпро- мисность	Вспыльчи- вость	Обидчи- вость	Подозри- тельность	Конфликт- ность
1	6	8	4	7	25
2	4	6	5	5	20
3	5	6	6	7	24
4	2	5	1	3	11
5	4	6	3	6	19
6	2	3	1	4	10
7	4	5	2	6	17
8	8	9	7	7	31
9	8	9	3	7	27
10	9	9	9	7	34
11	5	5	3	6	19
12	3	2	1	2	8
13	6	3	5	4	18
14	9	2	9	8	28
15	2	4	1	2	9
16	3	2	1	2	12
17	9	10	6	9	34
18	3	3	1	5	12
19	9	7	5	9	30
20	3	2	1	4	10
21	9	8	7	9	33
22	7	8	6	9	30