

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

П.Ш. ИСАМОВА, МАХМУДОВ Ш.К.

**СОЦИАЛЬНО ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕНИНГИ
УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ**

Методическое пособие

Ташкент-2021

Исамова П.Ш., Махмудов Ш.К.//Социально-психологические тренинги управления конфликтами//.Методическое пособие – Т: «ZamonPoligraf». 2021г.

Настоящее методическое пособие утверждено «___» «_____» 20__ года протоколом №__ методическом Советом института Денаусского института предпринимательства и педагогики. Методическое пособие соответствует требованиям Государственного образовательного стандарта Республики Узбекистан для бакалавров и представляет собой программу социально-психологических тренингов управления конфликтами.

Методическое пособие ориентировано на специалистов гуманитариев и предназначено для студентов 1-3 курсов по направлению обучения 5111700 – начальное образование и спортивно-воспитательная работа.

Составители:

П. Ш. Исамова – УзГУМЯ, к.п.н., доцент кафедры «Педагогика и психология»

Ш. К. Махмудов – ДИПП, старший преподаватель кафедры «Методика начального образования»

Рецензенты:

Х. Шарофуддинова - ТерГУ, к.п.н., доцент кафедры «Психологии»

А. Шамшетова – УЗГУМЯ, к. психол. наук, доцент кафедры «Педагогика и психологии»

Ташкент-2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

Предлагаемое методическое пособие посвящено одной из самых актуальных проблем современного вузовского образовательного процесса - конфликтологии. Содержание учебного материала представлено социально-психологическими тренингами управления конфликтами, вобравшими в себя круг тем и актуальных проблем социальной психологии, в том числе психологию и социологию конфликта, особенности коммуникативных межличностных взаимодействий, специфику межличностной и социальной перцепции, социальных установок. По нашему мнению, социально-психологический тренинг как многофункциональный метод позволяет совершенствовать конфликтологическую компетентность студенческой молодежи в учебной, будущей профессиональной деятельности, в разных сферах жизнедеятельности. Обладая широкими возможностями, тренинг способствует развитию личностного роста, снятию барьеров коммуникации, сплочению группы и выработке индивидуальных стратегий деятельности и поведения в быту и механизмов управления конфликтами в разнообразных ситуациях.

Предлагаемая нами тренинговая программа включает 7 занятий с использованием методических средств тренинга: дискуссия, ролевые и дидактические игры, элементы психогимнастики, интерактивные и активные методы обучения.

Композиция тренинговых занятий позволяет реализовать пошаговое осмысление причин конфликтов, особенности и классификации, их механизмов и рефлексии индивидуальных качеств. С целью самопознания и самодиагностики студентам были предложены в качестве домашних заданий тесты самодиагностики эмоциональных состояний, самооценки конфликта, акцентуации характера, диагностики конфликтогенов, устойчивости к конфликтам.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК МЕТОД АКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ

Тренинг — это активно развивающееся в отечественной психологии направление в обучении различным социально-психологическим явлениям и навыкам. На сегодняшний день не существует общепринятого определения понятия «тренинг», что приводит к расширительному толкованию метода и обозначению этим термином самых разных приемов, форм, способов и средств, используемых в психологической практике.

Основной целью тренинга является повышение социально-психологической и коммуникативной компетентности, развитие личности человека. Термин «тренинг» (от англ. train, training) имеет ряд значений: обучение, воспитание, тренировка, дрессировка.

Эту цель можно конкретизировать в следующих задачах:

1. Приобретение знаний в области психологии личности, группы, общения.
2. Формирование умений и навыков эффективного общения.
3. Коррекция, формирование и развитие установок, определяющих успешное взаимодействие с людьми.
4. Развитие способности к адекватному восприятию себя, других людей и их взаимоотношений.
5. Коррекция и развитие системы отношений личности.

Эти задачи нельзя изолировать и отделить друг от друга, так как они взаимосвязаны. Однако при проведении тренинга в центре внимания оказывается одна или несколько из перечисленных задач, остальные при этом остаются на периферии. Акцент на той или другой задаче и определяет вид тренинга. Следует заметить, что исчерпывающей классификации видов тренинга на сегодняшний день в психологии не существует.

К методическим средствам тренинга относятся:

Дискуссия. Несмотря на древность понятия «дискуссия» (лат. diskussio - исследование, рассмотрение, разбор), в отечественной философской и

психологической литературе нет однозначности в его определении.

Суть дискуссии состоит в публичном изложении своих взглядов перед оппонентами, коллективное обсуждение вопроса, проблемы (профессиональной, управленческой, личностной, межличностных отношений и др.) или коллективное сопоставление информации.

Ролевая игра. В практике социально-психологической подготовки игровые методы подразделяются на операционные и ролевые. В операционных (деловых, управленческих) более подчеркнут аспект инструментального обучения и в то же время формализован и минимизирован, по сравнению с реальностью, межличностный аспект. Операционные игры используют с целью развития умений решать экономические, организационные и другие профессиональные проблемы. В процессе этих игр используются не только устные (вербальные), но и письменные средства передачи информации. Продолжительность игры различна: от нескольких часов до нескольких дней. Большое количество участников дает возможность не только группового, но и межгруппового взаимодействия. В отличие от деловых игр в ролевой игре анализируются только социально-психологические проблемы. Акцент в ролевых играх делается на межличностное взаимодействие.

Ролевая игра может быть использована в тренинге на этапе мотивации участников и на этапе обучения. В процессе группового обсуждения ролевой игры на этапе мотивации ведущий, в большей степени, обращает внимание всех на неудачи и ошибки активного участника.

Психогимнастика. К методическим средствам тренинга наряду с дискуссией, ролевыми играми относят также психогимнастику или психогимнастические упражнения.

Понятие «психогимнастика» имеет некоторую условность. В целом можно сказать, что разными исследователями под психогимнастикой понимается очень широкий круг упражнений. Главной особенностью психогимнастики как основного средства коммуникации - двигательную экспрессию, которая заключается в том, чтобы выразить эмоцию с помощью

мимики или пантомимики, манипуляции предметами по какой-либо заданной теме, а также Широкий круг упражнений: письменных и устных, вербальных и невербальных, которые могут выполняться всеми членами группы вместе или в небольших группах по 2-3 человека. Например, можно предложить участникам группы описать то или иное состояние вербально, причем письменно и устно, потом нарисовать его, затем выразить в движении. В результате расширяются возможности осознания, появляются новые грани восприятия одной и той же проблемы.

Обратная связь. Универсальным средством объективации поведения, т.е. перевода на уровень осознания, в тренинге является обратная связь. В психологии феномен обратной связи рассматривается, прежде всего, в контексте межличностного общения. В межличностном общении в качестве обратной связи выступают разного рода сведения, которые человек получает от партнера по общению относительно самого себя: своего облика, поведения, состояния, умений и т. п.

Социально-психологический тренинг входит в число активных методов обучения, которые ряд педагогов и психологов предлагают в качестве альтернативы традиционным методам и формам обучения: лекциям, семинарским и практическим занятиям. Он не только позволяет дать участникам психологические знания, но и способствует развитию у них навыков и умений, облегчающих деловое партнерское общение и поиски выхода из трудных производственных и житейских ситуаций.

Целью социально-психологического тренинга является корректировка неадекватных и выработка новых, адекватных способов реагирования в различных ситуациях общения. Для этого в процессе обучения необходимо обеспечить выполнение ряда условий:

- осознание каждым участником особенностей своего поведения в общении, его достоинств и недостатков;
- развитие умений и навыков делового общения (вступление в контакт, выравнивание нервно-эмоционального напряжения, активное слушание,

согласование интересов, аргументация своей позиции, ведение деловых совещаний);

- развитие социальной сензитивности - восприимчивости к состояниям, переживаниям, мнениям других людей;

- сплочение группы на основе единых целей и задач обучения, норм и правил взаимодействия.

Предметом обучения в тренинге является грамотное и деловое партнерское общение и взаимодействие. Оно включает в себя умение вступать в контакт, ориентироваться в проблеме партнера, аргументировать свою точку зрения, вести совещание или дискуссию.

Тренинг начинается с отбора участников. Они должны быть объединены общей целью, опираясь на которую тренер составляет определенную программу проведения тренинга или корректирует уже имеющуюся программу.

Этапы тренинга. Работа с группой проходит в несколько стадий. Поведенческий тренинг включает обычно два этапа: основной и контрольный. На **основном** этапе происходит подготовка группы к работе (разогрев, лабиализация) и целенаправленное обучение приемам и навыкам (обучение техникам). **Контрольный** этап включает контроль уровня достигнутых результатов и снятие остаточного напряжения у участников тренинга.

Тренинг, как правило, включает в себя следующие фазы:

- 1) знакомства;
- 2) разогрева;
- 3) лабиализации;
- 4) создания (введения) ориентировочных основ деятельности;
- 5) овладения.

Содержание и продолжительность каждой фазы зависят от ситуации в группе, групповой динамики в процессе тренинга, целей и задач тренинга и других параметров, которые тренер может отследить в процессе подготовки и проведения тренинга.

В процессе проведения тренинга педагог-тренер должен придерживаться

следующих рекомендаций:

1. Тренер должен выражаться так, чтобы все понимали его однозначно (кроме случаев, когда он специально выражается неопределенно).
2. Лобовые вопросы надо переадресовывать другим или спрашивающему.
3. Если кто-то говорит неопределенно, надо просить других конкретизировать его слова.
4. Следует использовать в работе взгляд, а не речь.
5. Необходимо установить контакт глаз со всеми участниками.
6. Социометрические наблюдения можно проводить в перерывах на основании невербального поведения участников.
7. Если на занятиях затягивается излишнее веселье, нужно задать вопрос по существу.
8. Если все устали, лучше провести релаксацию в виде игры, упражнения.
9. Тренер не должен на занятиях заниматься посторонними вещами.
10. Тренер не должен оправдываться, многословно объяснять причины своих поступков.
11. Не рекомендуется высказывать отрицательные суждения.
12. Не следует давать советы или говорить: «На твоём месте я бы сделал ...».

Поведение тренера, его умения могут способствовать повышению эффективности процесса, происходящего в группе. Чем более профессионально работает тренер, тем более интенсивно происходят групповые процессы. Эффективный тренер — это тренер, которые всегда «в форме». Работа тренера требует постоянного совершенствования как личных, так и профессиональных качеств.

Существуют **положительные критерии эффективного тренинга**, позволяющие оценить результативность тренинга. Эти критерии могут служить и критериями оценки работы тренера, его рефлексии:

1. Снижение эгоцентрических позиций в поведении участников.
2. Обострение социальной чувствительности (снижение коммуникационных барьеров по отношению к другим людям).
3. Ослабление действия защитных механизмов (меньшая боязнь преодоления стереотипов, большее самораскрытие).
4. Повышение чувства ответственности за свои слова и поступки.
5. Объективизация поведения участников. У каждого повышается адекватность само- и взаимооценки.
6. Актуализация творческого потенциала участников.
7. Появление субъективного ощущения легкости в конце занятий и в конце всего курса.
8. Развитие самодостаточности группы.
9. Повышение эффективности групповой работы.

Способность тренера определить согласно этим критериям эффективность своей деятельности и работы группы в целом является его профессионально важным качеством. Выявленные ошибки в работе могут служить предметом рефлексии тренера или быть вынесены на обсуждение в Балинтовские группы. В любом случае это может служить источником повышения профессионализма тренера.

Занятие 1. ОСМЫСЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «КОНФЛИКТ»

Вступительное слово ведущего о целях работы группы, обсуждение и принятие правил работы группы, установление регламента. Знакомство участников группы. Количество участников может быть разным (от 12 до 24 человек), но при числе участников больше 16 необходима работа двух ведущих. Процедура знакомства выбирается в зависимости от степени знакомства участников друг с другом. В ситуации, когда участники не знают друг друга, в кругу они по очереди называют свое имя, отмечают свои ожидания и опасения, связанные с тренингом. Затем проводится упражнение.

Теоретическая информация

Конфликт (столкновение) — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликты являются частью повседневной жизни. Конфликт в социальной сфере как спор сторон, как противоречие в их интересах и целях естественен и поэтому неизбежен. Более того, чем более разнообразным становится мир, с тем большим числом противоречий в интересах приходится сталкиваться. Психологи также отмечают, что конфликт позволяет предотвратить стагнацию общества, стимулирует поиск решения проблем. Кроме того, конфликт малой интенсивности, разрешенный мирно, может предотвратить конфликт более серьезный. Замечено, что в тех социальных группах, где довольно часты небольшие конфликты, редко дело доходит до крупных противоречий. Вопрос заключается не в том, чтобы предотвратить или не заметить конфликт, а в том, чтобы предотвратить конфликтное поведение, связанное с деструктивными, насильственными способами разрешения противоречий, и направить участников на поиск взаимоприемлемого решения.

Упражнение: «Интервью»

Цель занятия: Ведущему необходимо затратить определенное время на создание работоспособности группы, проведя несколько упражнений с этой целью. Например, такой цели могут служить следующие упражнения.

Содержание занятия: Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут (по 5 минут на каждого) берут друг у друга интервью. Задача интервьюеров — представить собеседника как уникальную личность. Вопросы интервью формулируются его участниками произвольно. Затем представляющий становится за спиной у интервьюируемого и говорит от его имени в течение одной минуты, положив руки на его плечи (например, «Меня зовут Мадина, я работаю»). После того как лимит времени исчерпан, участники группы могут задавать вопросы, ориентированные в большей степени на жизненные, профессиональные взгляды. Вопросы также могут носить фактографический характер. Представляющий отвечает по-прежнему от

имени своего партнера по интервью. Если он не располагает информацией для ответа на вопросы членов группы, он отвечает так, как, на его взгляд, ответил бы его партнер.

Если члены группы знакомы друг с другом и группа достаточно сплочена, можно предложить участникам по кругу еще раз напомнить свое тренинговое имя и назвать свое личностное качество, которое им помогает при разрешении конфликтов.

Упражнение: «Разведчики»

Цель занятия: Снятие первоначального напряжения, развитие сплоченности, доверия, установление дружеских связей.

Содержание занятия: «Сейчас мы все будем разведчиками. Для этого в кругу нужно связаться с кем-нибудь глазами без слов, кивков или каких-либо жестов». По сигналу ведущего «Свяжитесь с разведчиком!» участники ищут себе пару в течение 10 секунд (можно считать вслух). С первого раза связываются не все. Ведущий просит тех, кто остался без пары, встать и в течение 5 секунд найти себе пару из числа оставшихся участников; и так до тех пор, пока вся группа не разобьется на пары. Далее ведущий просит состоявшиеся пары обменяться местами, пожав руку друг другу в процессе обмена.

«А теперь помашите с места своему разведчику рукой и по команде ведущего свяжитесь с третьим». Второй этап данного упражнения повторяет предыдущий алгоритм с условием связаться с новым «разведчиком», обменяться с ним местами. Обмен местами осуществляется по команде ведущего. После этого ведущий ходит по кругу, и тот человек, к которому он подходит, должен встать с места, а одновременно с ним — третий разведчик. В ходе обсуждения упражнения участники делятся информацией об изменении своего состояния.

Тренинг: «Восточный рынок»

Цели занятия:

- ▶ знакомство, сокращение дистанции в общении;

▶ снижение чувства напряженности благодаря включению в игровую ситуацию «здесь и теперь»;

▶ обращение внимания участников друг на друга, объединив их соревнованием в партнерских отношениях. Размер группы: 15-20 человек. Ресурсы: комната, позволяющая свободное передвижение участников; лист бумаги, ручка/карандаш на каждого игрока. Время: от 10 минут.

Ход упражнения:

Помните картину восточного рынка в музыкальной сказке «Али-Баба и сорок разбойников»? С какими ассоциациями связываете вы словосочетание «восточный базар»?

- Крики...
- Запах еды и пряностей.
- Яркость, буйство красок.
- Бойкая торговля, попытки купить дешевле, продать дороже.

Замечательно! А вот, как описал чувственность и яркую энергетику восточного рынка известный израильский писатель Амос Оз:

...Была невероятная притягательность в этих переливающихся через край и растекающихся вокруг базарах, завораживающих и искушающих так, что перехватывало дыхание и плавилась душа. Коленки дрожали от обилия овощей, фруктов, сыров, сдобренных разными приправами, от острых запахов и кушаний, дерущих горло, потрясающих, чуждых, чужих, странных, дразнящих, возбуждающих... И эти алчные руки, которые щупают, роются, погружаются в потаенную глубину этих груд из фруктов, зелени, красных перцев, пряных маслин... И изобильная нагота этой мясной плоти, болтающейся на крюках, окровавленной, обнаженной, от которой поднимается пар, лишенной кожи и не знающей стыда... И все это разнообразие приправ, пряностей, специй, доводящее едва не до обморока, все это разнузданное и околдовывающее многоцветье горького, острого и соленого. А над всем этим еще и необузданный аромат кофе, проникающий до самых печенок, и запахи, поднимающиеся от всяких стеклянных сосудов,

наполненных напитками всех цветов с кусочками льда и дольками лимона.

И эти крепкие базарные грузчики, смуглые, взлохмаченные, обнаженные до пояса, мускулы играют под кожей, подрагивая от напряжения, потные тела их лоснятся под солнцем.

(Цит. по: Амос Оз. Повесть о любви и тьме.)

Итак, через несколько минут мы попадем с вами на настоящий рынок. Он в разной культуре, в разных странах - различен. Но всегда - символ общения, деятельности, активной жизни.

... Каждый получает лист бумаги и карандаш/ручку. Складываем лист пополам по горизонтали и разрываем на две половинки. Их, в свою очередь, опять сгибаем пополам и разрываем. Получили по четыре карточки. Их тоже складываем и разрываем. Теперь у каждого в руках восьмушки листа. На **каждой** из восьмушек разборчиво напишем свое имя и, если в группе есть участники с одинаковыми именами, то, кроме имени, еще и первую букву фамилии. Теперь каждую «записку» по отдельности сложим дважды текстом внутрь. Должны получиться записки одинакового формата!

Подготовленные записки тренер собирает в большую шляпу (или прозрачный пакет, корзинку), обходя участников группы.

— Вот теперь, когда все приготовления закончены, мы с вами отправимся на восточный рынок. По моему хлопку вам нужно побыстрее добраться до записок и найти все восемь записок с вашими именами, которые вы написали! Сделайте это любим, приемлемым для вас способом! Для этого у вас будет всего пять минут! Через пять минут рынок закроется, так что советую поспешить. Первые три «покупателя», которым удастся быстрее всех приобрести дорогой товар, подойдут ко мне со своими записками. Вопросов нет?

Начали! Тренер выкладывает в центре комнаты горку собранных записок, тщательно перемешав их. Игра начинается. Она сопровождается активнейшим контактом между игроками, криками, смехом и т. д. Тренер время от времени поддерживает накал страстей, объявляя, сколько минут

осталось до «закрытия рынка». Закрывая «рынок», объявляем имена трех победителей игры.

Итоги игры:

■ Кто же оказался самым успешным посетителем нашего рынка? Встречайте аплодисментами трех победителей игры! (**Тренер объявляет имена первых собравших по восемь записок со своими именами.**) Расскажите, как вам удалось выиграть? Какую тактику игры вы выбрали? Активный поиск, ожидание встречных предложений, «агрессивный маркетинг», взаимный обмен, попытку обмануть партнера?

■ Что вам понравилось, а что - нет в прошедшей игре?

Как вы ведете себя в сходных жизненных ситуациях, когда есть цейтнот, когда не определено четко, что можно, а что нельзя, когда у партнеров есть разные личные интересы? Находите ли вы сходство между вашим поведением в игре и тем, какой вариант сценария вы проигрываете в реальной жизни?

Тренинг: «Что такое конфликт?»

Студенты работают в группах по 5—6 человек. Им предлагается в течение 5—10 мин написать как можно больше синонимов к слову «конфликт» и ассоциаций, возникающих, в связи с этим словом. После этого каждая группа представляет свои варианты, которые записываются на доске (повторяющиеся слова не записываются).

После этого, работая всей группой, нужно вычеркнуть те слова, в которых есть агрессия (такие, например, как крик, брань, драка, ссора и т.п.). В результате этой работы необходимо прийти к выводу о том, что конфликт — это не всегда открытое, явное противостояние, выражающееся в агрессивном поведении, крике, оскорблении и т.д. *Конфликт — это столкновение противоположных интересов, взглядов, позиций*, которое может носить скрытый характер или проявляться в корректной, конструктивной форме.

Студентам предлагается подумать и привести примеры скрытых конфликтов из собственного опыта.

Далее студенты вновь работают в микро группах. Им предлагается оценить скрытый и открытый конфликты с позитивной и негативной сторон. Варианты необходимо записать. Затем проводится совместное обсуждение, в ходе которого анализируются различные возможные последствия скрытых и открытых конфликтов.

Данное задание позволяет актуализировать в сознании студентов такие понятия, как «конфликт», «скрытый и открытый конфликт»; осознать и оценить их причины и последствия.

Обсуждение проблемы.

Студентам предлагается подумать и высказать свое мнение по следующим вопросам:

1. Почему, на ваш взгляд, возникают конфликты между людьми?
2. Что может вызвать, спровоцировать конфликт?
3. Сравните ситуации:

- учитель резко отвечает директору, после того как он в очередной раз отчитал его в присутствии детей;

- в переполненном троллейбусе два пассажира возмущаются друг другом, выясняя, кто кому наступил на ногу;

- студентка С. случайно услышала, как лучшая подруга обсуждает ее с однокурсницами. На следующий день на просьбу подруги помочь в выполнении домашней работы С. ответила отказом.

Анализируя данные ситуации, необходимо обратить внимание на причины конфликтов, является причина скрытой или явной, носит конфликт затяжной или кратковременный характер, как развивается конфликт (быстро или медленно).

Таким образом, в структуре конфликта выделяют внутреннюю и внешнюю позиции участников, а также объект или причину конфликта.

Внутренняя позиция часто бывает скрыта, человек не демонстрирует истинные цели, мотивы, интересы. Внешняя позиция проявляется в речевом и неречевом поведении.

В развитии конфликта выделяют следующие стадии: нарастание, реализация (активная форма проявления конфликта), затухание. На стадии нарастания и затухания конфликт можно разрешить: предотвратить или конструктивно из него выйти.

Далее студентам предлагается подумать и ответить на вопросы:

1. Как вы думаете, какую роль играют эмоции в конфликтных ситуациях?

Приведите примеры.

2. Что такое, на ваш взгляд, «пустой» или эмоциональный конфликт?

Когда он может возникать?

3. Можно ли спровоцировать конфликт взглядом, позой, улыбкой и т.д.?

Приведите примеры.

4. Какие позиции в общении («родитель», «взрослый», «ребенок»), на ваш взгляд, в большей степени могут спровоцировать конфликт? Обоснуйте.

5. Наблюдали ли вы «пустые» конфликты между детьми дошкольного и младшего школьного возраста? Приведите примеры.

6. Можно ли, на ваш взгляд, конструктивно разрешить конфликт в тот момент, когда человек находится в крайней степени возбуждения (кричит, ругается и т.д.)? Обоснуйте.

Если конфликт находится в стадии реализации, прежде всего необходимо снять излишнее эмоциональное напряжение:

- предоставить партнеру *возможность выговориться, не перебивать его, не призывать успокоиться;*

- снизить темп и громкость речи (быстрая и громкая речь вызывает желание защищаться);

- проявить интерес к проблемам партнера;

- подчеркнуть общность интересов (не «ты» и «я», а «мы»);

- подчеркнуть значимость партнера, важность его мнения для вас;

- в случае собственной неправоты признать ее;

- предложить конкретный выход из ситуации;

- обратиться к фактам;

- сообщить о своем эмоциональном состоянии или состоянии партнера, которое могло вызвать конфликтную ситуацию (усталость, волнение и т.д.).

Упражнение: «Конфликтные ситуации».

Студенты работают в парах. Каждая пара получает карточку с заданием, в котором указана конфликтная ситуация. Один из участников конфликта по ходу выполнения задания должен все время обострять ситуацию. Другой должен стремиться снять эмоциональное напряжение собеседника с целью конструктивного разрешения конфликта. При подготовке студенты должны только распределить роли. Развитие диалога не оговаривается.

Варианты ситуаций:

1. Ваше место в поезде занято. У второго пассажира билет на то же место.
2. Рассерженная соседка обвиняет вас в том, что вы не убираете на лестничной площадке;
3. Вы занимали очередь, но отошли. Когда вернулись, вас не узнали. (Данный этюд может исполняться втроем или вчетвером. Остальные, стоящие в очереди, могут занимать позицию разных конфликтующих сторон.)
4. В магазине нет хлеба третий день. Рассерженный покупатель требует объяснений.
5. Подруга рассержена на вас за то, что вы не принесли ей нужную книгу.
6. Рассерженная мать обвиняет учителя в предвзятом отношении к ее сыну.

После каждого показа проводится анализ. Участники конфликта анализируют свои действия, свое поведение, ощущения на разных этапах развития конфликтной ситуации; анализируют причины, по которым удалось или не удалось каждому из них достичь поставленной цели; какие приемы, способствующие снятию эмоционального напряжения, были использованы и насколько эффективно они действовали на партнера. Затем высказываются наблюдатели, отмечая ошибки, допущенные исполнителями, вносят свои предложения по возможному разрешению ситуации.

Данное упражнение направлено на формирование умений снимать излишнее эмоциональное напряжение партнера в конфликте.

Обсуждение проблемы.

Для конструктивного разрешения конфликта недостаточно лишь снять эмоциональное напряжение партнера. Конфликтующие стороны могут успокоиться, но остается внутренняя неудовлетворенность. В решении конфликтных ситуаций не может быть универсального рецепта. Необходимо в каждом конкретном случае учитывать множество факторов: где, когда, между кем, в каких отношениях находятся конфликтующие, каковы могут быть последствия конфликта и т.д.

Выделяют следующие приемы разрешения конфликтных ситуаций.

1. «Активное слушание» — дать партнеру высказаться, демонстрируя понимание его чувств, взглядов и т.д.

2. «Я —сообщение» — акцентирование внимания на собственных чувствах, собственном поведении и лишь косвенное указание на поступки и действия другого. (Сравните: «Ты опять получил сегодня двойку» — «Ты — сообщение» и «Я очень расстроилась, что ты опять получил двойку» — «Я — сообщение».)

3. «Затуманивание» («обезоруживание») — нахождение чего-либо такого, с чем можно согласиться в высказывании партнера. Соглашение с любой малой частью того, что было сказано разгневанным собеседником, способно остудить его пыл. (Например: директор говорит учителю: «Опять у вас сегодня был шум на уроке, вы не справляетесь с дисциплиной в классе». Учитель: «Да, вы правы, мне нужно обратить на это внимание. Но мне очень нравится активность ребят при выполнении творческих заданий».)

4. «Использование юмора» — шутка должна быть доступна и неоскорбительна.

5. «Компромисс» — взаимная, обоюдная уступка конфликтующих на основе соглашения.

6. «Третейский судья» — обращение за советом к третьему, независимому лицу, мнение которого важно для всех участников конфликта.

Домашнее задание. Самодиагностика 4. Методика «Самооценка конфликтности» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

Занятие 2. ОСНОВНЫЕ СТАДИИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТА

Теоретическая информация

Выделяют следующие стадии протекания конфликта:

1. Стадия потенциального формирования противоречивых интересов, ценностей и норм — положение дел накануне конфликта. На этой стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта, возможно, имеется сильная напряженность в отношениях, но она пока не выливается в открытое столкновение. Такое положение дел может сохраняться довольно долго.

Эта стадия может быть также обозначена как латентный, или скрытый, конфликт.

2. Стадия перехода потенциального конфликта в реальный, или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов. Эту стадию можно обозначить как «инцидент», то есть первую стычку конфликтантов. Инцидент выступает завязкой конфликта. Нередко инцидент выступает как будто по случайному поводу, но на самом деле — это последняя капля, которая переполняет чашу. Конфликт, начавшийся с инцидента, может им и закончиться (например, перебранка пассажиров в городском транспорте).

3. Стадия конфликтных действий. На этой стадии конфликт как бы «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов — действий и противодействий конфликтующих сторон. Эскалация может быть непрерывной: с постоянно возрастающей степенью напряженности отношений и силы ударов, которыми обмениваются конфликтанты; и волнообразной, когда напряженность отношений то усиливается, то спадает, а периоды активной

конфронтации сменяются временным улучшением отношений.

На этой стадии возможно переживание кульминации конфликта (верхней точки его эскалации). Кульминация подводит к осознанию необходимости прервать дальнейшее обострение отношений и искать выход из конфликта.

4. Стадия снятия, или разрешения, конфликта. На этой стадии необходимо ввести два понятия: цена конфликта и цена выхода из конфликта. Сравнение этих двух составляющих позволяет рационально решать вопрос: стоит ли продолжать конфликт, или выгоднее его прекратить. Часто завершения конфликта удается достичь только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение. Одной из форм завершения конфликта является приглашение посредника, призванного провести переговоры конфликтующих сторон.

В ходе конфликта его участники испытывают такие же физические реакции, как во время стресса: изменение тембра голоса и повышение темпа речи, учащенное дыхание и сердцебиение, вегетативные проявления, плач, тремор (дрожание) рук, повышенное потоотделение. Для эмоциональных реакций характерно большое количество раздражения, гнева, обиды, страха, чувство вины, раскаяние, удовлетворение.

В конфликте есть:

- конфликтные стороны,
- зона разногласий,
- представления сторон о ситуации,
- мотивы конфликтующих сторон,
- конфликтные действия.

Сюжетно-ролевая игра: «Мельница»

Цель занятия: Проживание участниками тренинга «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу.

Содержание занятия: Равное число участников образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах маленькие диалогические ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2

минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод.

Ситуации для разыгрывания:

- находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем — роль безбилетных пассажиров;
- внутренний круг — продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний — покупатели;
- внешний круг — начальник, «застукавший» опаздывающего подчиненного, а внутренний — подчиненный;
- внутренний круг — жилец, которого залил сосед сверху, внешний круг — сосед сверху. В ходе обсуждения участники анализируют свое наиболее типичное поведение в различных ситуациях, переживаемые эмоции.

Упражнение: «Конфликт невербально»

Цель занятия: Проживание участниками группы конфликтных ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Содержание занятия: Группа разбивается на 4 подгруппы. Каждой подгруппе отдельно даётся задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить её невербально в ситуациях, когда:

1. в конфликте участвуют равные по статусу люди и конфликт в динамике имеет все стадии;
2. в конфликте участвуют неравные по статусу (родитель—ребенок, начальник—подчиненный) и конфликт в динамике имеет все стадии;
3. конфликт возникает спонтанно, то есть не имеет стадии потенциального формирования противоречий (например, в очереди, в транспорте и других общественных местах);
4. конфликт, который не имеет разрешения, то есть последней стадии.

Сценки демонстрируются поочередно; после разыгрывания конфликта одной группой участники определяют, в чем особенность демонстрируемого конфликта. В обсуждении необходимо проанализировать, каким образом

конфликт отражается в телесных ощущениях, есть ли различия в переживаемых эмоциях на разных стадиях протекания конфликта.

Упражнение: «Настойчивость — сопротивление»

Цель занятия: дать возможность участникам группы проанализировать эмоции и чувства, возникающие на разных этапах протекания конфликта.

Содержание занятия: Группа разбивается на пары, в каждой паре определяются роли: настаивающий и сопротивляющийся. Настаивающий выдвигает требование (например, прийти домой в 10 часов), сопротивляющийся выдвигает причину, по которой он не может выполнить это требование. Настаивающий должен приводить различные убедительные доводы, сопротивляющийся приводит свои доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той, и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение будет закончено, если настаивающий или сопротивляющийся скажет «ты меня убедил», а не «утомил». Далее в парах меняются ролями, и настаивающий придумывает новую ситуацию.

В обсуждении необходимо проанализировать физические реакции, эмоции и чувства, сопровождающие конфликт. Обсуждаются возможные действия, предпринимаемые конфликтантами для того, чтобы овладеть своим состоянием.

Упражнение: «Однажды в созвездии Лебедя»

Цель занятия: проанализировать основные стадии протекания конфликта, собственное поведение, мотивы, переживаемые эмоции в ситуации конфликта, в ситуации победы или поражения. Кроме этого, игра имеет потенциал испытания нравственных установок и способствует прорыву на более высокий уровень самосознания.

Содержание занятия: Группа делится на две подгруппы. Подгруппы размещаются в разных концах большой аудитории или в двух разных аудиториях так, чтобы участники не могли слышать друг друга.

Инструкция: «В созвездии Лебедя имеются две разные цивилизации, конкурирующие друг с другом в поисках новых ресурсов. Это цивилизации

гуситов и уткинов. Между ними существует договоренность: в случае открытия новой планеты, на которой нет разумных обитателей, все ее богатства достаются той цивилизации, чей звездолет первым сядет на этой планете.

Однажды случилось так, что корабли-разведчики обеих цивилизаций независимо друг от друга обнаружили новую необитаемую планету и одновременно сели на нее, причем в непосредственной близости, практически на расстоянии прямой видимости.

Недра планеты оказались насыщенными разнообразными полезными ископаемыми и стратегически важными видами сырья, очень интересующими каждую цивилизацию. Обнаружив присутствие друг друга, и гуситы, и уткины укрылись в своих космических кораблях, приведя в боевую готовность нейтронные орудия и ручные бластеры. Эта планета крайне необходима и той, и другой цивилизации. По-видимому, вооруженного столкновения не избежать. Вопрос в том, кто начнет первым, то есть на кого ляжет ответственность за развязывание военного конфликта. Началось тягостное ожидание.

Впрочем, еще остается возможность мирно договориться. Но между кораблями нет связи, и, чтобы высказать свои предложения, необходимо покинуть корабль и выйти наружу. Это риск! Соперники могут не сделать такого же шага, а просто уничтожат конкурентов».

Далее команды, определившись, кто из них будет гуситами, а кто — утками, распределяют обязанности, которые они будут выполнять на звездолете. В командах распределяют роли капитана, первого, второго пилота, штурмана, программиста, разведчика, повара и др. (число «должностей» определяется в зависимости от количественного состава участников; «Должности» участников в процессе игры не имеют никакого значения, за исключением капитана корабля, и нужны только для включения в игровую ситуацию).

Ведущий. В этой игре вам придется решать, как поступить, совершив десять ходов. В каждом ходе вы должны сделать выбор: либо выйти наружу,

либо открыть огонь. Как отражается в баллах соотношение сделанных вами выборов, представлено в карточке. В зависимости от выбора команд складываются разные ситуации, оценка которых в баллах приведена в розданных карточках. За пять минут, отводимых на каждый ход, команды должны принять решение. В случае, если решение за это время не принято, команда штрафует на три балла. Голосовать можно сколько угодно, но если при окончательном голосовании есть люди, поднявшие руки «против», то за каждого из них команда лишается одного балла. Решение команд я буду сообщать вам после каждого хода. А побеждает та команда, которая после десяти ходов наберет максимальное количество баллов.

Ведущий вручает каждой из команд две карточки: одна является справочной, помогающей участникам подсчитывать полученные баллы, а вторая нужна для записи результатов каждого хода. Баллы подсчитываются следующим образом: если обе команды начинают военные действия, они теряют по три балла; если какая-то команда решает выйти из корабля для переговоров, а соперники прицельным огнем стирают их с лица планеты, то погибшие лишаются пяти баллов, а меткие стрелки по парламентарам приобретают пять баллов; если же представители обеих цивилизаций решат попытать удачу на пути переговоров, то те и другие получают по три балла. Ведущий имеет право удваивать баллы за отдельные ходы, что целесообразно делать перед четвертым и восьмым ходом. У участников игры часто возникает вопрос по поводу того, какая команда выигрывает, если идет накопление отрицательных баллов. В этом случае ведущий должен пояснить, что попадание в «минус» не может означать выигрыш. Отрицательные баллы означают не только потерю личного состава, но и повреждение звездолета.

Во время обсуждения ведущий подходит к командам, внимательно наблюдает за ходом принятия решения и уточняет, все ли согласны со сделанным выбором, оглашает решения обеих команд после каждого хода. Если решения команд форсируют конфликт, ведущий может при объявлении решений рисовать мрачные пейзажи неизвестной планеты: кратер, усеянный

останками гуситов и уткинов; два космических корабля, разбитых и дымящихся; последние, оставшиеся в живых, не способны покинуть планету и пр.

Обсуждение игры проходит в общем кругу, где нужно дать возможность всем высказать свои чувства, не прибегая к взаимным обвинениям, перейти к конструктивному анализу. Если найдется хотя бы один человек, осознавший невыгодность обмана, недоверия к партнерам и увидевший путь конструктивного взаимодействия, основанного на доброжелательности и доверии, то ведущий должен обязательно предоставить ему возможность высказаться. Обсуждение завершается дискуссией о стадиях протекания конфликта на примере игры и о тех действиях, которые необходимы для поиска выхода из конфликтной ситуации (адекватное восприятие ситуации без эмоциональной оценки, готовность к общению и компромиссу, доверие к партнеру).

Домашнее задание. Самодиагностика 5. Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

Занятие 3. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Ведущий знакомит со спецификой поведения при различных стратегиях поведения и целесообразностью использования той или иной стратегии в различных жизненных ситуациях.

Теоретическая информация

К. Томас выделяет пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение и приспособление. Он также подчеркивает, что в разных ситуациях в поведении могут сочетаться различные стили.

1. **Стиль конкуренции** (доминирование, соперничество, борьба, напористость) может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в

сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Этот стиль можно использовать, если:

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на решение возникшей проблемы в свою пользу;
- вы обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- вы должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
- вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как, кроме отчуждения, он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения более значимого лица;

2. **Стиль сотрудничества** (кооперация, интеграция) можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения — разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать эмоции. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в ситуациях, когда:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов важен и не допускает компромиссных решений;
- у вас прочные, длительные, взаимозависимые отношения с другой стороной;
- стороны способны выслушивать друг друга и излагать суть своих интересов, умеют интегрировать точки зрения;

3. **Стиль компромисса**, суть которого в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне. Этот стиль наиболее эффективен, если обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо (например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение). Такой подход к разрешению конфликтов целесообразно использовать в следующих ситуациях:

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

4. **Стиль уклонения** (уход, избегание, игнорирование) реализуется обычно, когда проблема для вас не столь важна, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль реализуется также в тех ситуациях, когда одна из сторон обладает большей властью, либо понимает, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль уклонения рекомендуется в ситуациях, когда:

- источник разногласия несущественен для сторон по сравнению с другими, более важными задачами, а потому они считают, что не стоит тратить силы на решение проблемы;
- стороны хотят выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- опасно пытаться решить проблему немедленно, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию (например, конфликты взрослых детей и родителей);

- подчиненные сами могут успешно урегулировать конфликт.

Не следует думать, что этот стиль всегда является бегством от проблемы или уклонением от ответственности, так как часто за какой-то промежуток времени проблема может разрешиться сама собой или стороны смогут заняться ею позже, когда будут обладать достаточным объемом информации;

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

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях, когда:

- важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия для вас не важен, важнее сохранить добрые отношения;
- осознаете, что правда не на вашей стороне;
- чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Стили или стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, имеют решающее значение для его последующего развития, а зачастую и для исхода конфликта. Стратегии избегания и приспособления, как уже отмечалось, хотя и имеют разное психологическое содержание, направлены на уход от конфликтного взаимодействия. Стратегии соперничества и сотрудничества рассматриваются в основном отдельно, но в рамках реального взаимодействия они могут переходить друг в друга: так, первоначальные попытки договориться, не увенчавшиеся успехом, могут смениться борьбой сторон; напротив, неудачные попытки «силового» решения вынуждают участников ситуации к переговорным вариантам разрешения конфликта. Ни одна из рассмотренных стратегий не может быть эффективной во всех без

исключения ситуациях, и ни одна из них не может быть выделена как лучшая. Важно эффективно использовать каждую из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Упражнение: «Выборы стратегий»

Цель занятия: дать возможность участникам группы определить у себя преобладающую стратегию поведения в конфликте и проанализировать ее особенности.

Содержание занятия: после знакомства с основными стилями или стратегиями поведения в конфликте участники делятся на подгруппы в зависимости от диагностируемой стратегии. В том случае, если у кого-либо из участников ведущими оказались несколько стратегий, им можно предложить самостоятельно выбрать группу, в которой им бы хотелось работать. Далее подгруппам предлагается в течение 15 минут проанализировать и предложить пути урегулирования предлагаемой конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация может быть предложена ведущим или кем-то из группы.

Вариант ситуации для разбора:

Нина К. одновременно является слушательницей курсов переподготовки факультета психологии и социальным педагогом в школе. Двухгодичное обучение на курсах требует частого отвлечения от работы, участия в учебных сессиях. Перед началом обучения у Нины К. была договоренность с директором школы о сохранении заработной платы в полном объеме, и на протяжении всего времени эта договоренность выполнялась; к работе социального педагога не предъявлялись высокие требования. На втором году обучения слушательница получила предложение от директора одного из заводов возглавить на время летних каникул оздоровительный детский лагерь. Зарплата, которую она может получить за летний период, во многом решит ее материальные проблемы (долгожданный ремонт в квартире, обновление мебели). Нина К. хочет работать в этом лагере и на приеме у директора завода дает свое согласие. Спустя несколько дней директор школы вызвала Нину К. и предложила ей возглавить школьный летний лагерь (естественно, зарплата

несопоставима). Когда Нина К. сказала о своих намерениях, директор в резкой форме предложила или работать в школьном лагере, или увольняться.

Комментарий для ведущего (с этой информацией сначала участников лучше не знакомить): ситуация взята из жизни. Нина К., решая конфликт, избрала стратегию соперничающую, заняла доминирующую позицию и поехала работать в заводской лагерь. Через год она была уволена директором школы по сокращению штатов.

По истечении некоторого времени (10-12 минут) слово предоставляется подгруппам, В это же время всем участникам дается дополнительная инструкция: в ходе презентации решений участникам других подгрупп отмечать особенности принимаемых решений, поведенческие проявления, вербальные и эмоциональные реакции, типичные для презентуемой стратегии. При обсуждении участники делятся переживаниями, обобщают увиденное.

Упражнение – игра: «Начальник — секретарь»

Цель занятия: проанализировать степень эффективности различных стилей поведения в конфликтной ситуации.

Содержание занятия: Участники группы делятся на 3 подгруппы: первая подгруппа (5-7 человек) готовится к исполнению роли начальников, вторая (5-7 человек) — машинисток, третья — наблюдатели (3-4 человека).

Участники, исполняющие роли начальников, выходят за дверь. Их задача—дать очередное задание секретарю и выразить свое недовольство качеством ее работы (много ошибок, опечаток, работа сдается не в срок). В аудиторию «начальники» входят по одному.

Участники, исполняющие роли секретарей, также меняются в каждой сцене. При этом каждый «секретарь» наполняет роль специфическим содержанием: усталая и болезненная; капризная и молодая дама, заигрывающая с начальником; одинокая и замкнутая; интеллигентная пожилая дама; боевая и языкастая женщина.

В обсуждении следует проанализировать, поведение какого из участников было наиболее эффективным и за счет какого стиля.

Упражнение— игра: «Выигрыш»

Цель занятия: продемонстрировать возможности различного разрешения одной и той же ситуации.

Содержание занятия: Группа делится на подгруппы по 4-5 человек. Зачитывается следующая ситуация: на собранные студенческой группой деньги был куплен один лотерейный билет, по которому, как оказалось, выигрыш составил 1 миллион суммов. Студент из группы, у которого находился билет, попытался промолчать о выигрыше и сейчас не спешит вернуть' выигрышный билет. Что делать с выигрышем и этим студентом?

На обсуждение дается ограниченное количество времени, по истечении которого подгруппы предлагают свои варианты решения.

Домашнее задание. Самодиагностика 1. Методика «Семь состояний» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

Занятие 4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В КОНФЛИКТЕ

Теоретическая информация

Конфликт возникает тогда, когда есть зона разногласий — предмет спора, факт или вопрос (один или несколько), вызвавший разногласия. При этом каждый участник конфликта имеет собственное представление о ситуации. Эти представления чаще всего не совпадают. Конфликтанты реагируют по-разному и чаще всего не знают, как видит данную ситуацию оппонент. В исследованиях каузальной атрибуции продемонстрировано существование так называемой фундаментальной ошибки атрибуции, заключающейся в следующем: при объяснении поступков других людей (но не своих собственных) люди явно переоценивают роль чужих личностных качеств и недооценивают роль ситуативных обстоятельств.

Тренер группы организует дискуссию «Как мы интерпретируем поведение людей». Совершая дурные поступки, мы находим им объяснение (заставила ситуация, приказал начальник, другого выхода не было), при этом поступки других людей мы оцениваем предубежденно. Поведение других

людей мы объясняем их внутренними чертами или установками (потому что он жадный, потому что он злой и пр.), пренебрегая ситуационными воздействиями, заставляющими человека так поступить в данной ситуации.

Кроме того, в конфликтной ситуации стороны предвзято воспринимают реальность и видят только факты, подтверждающие их интерпретацию конфликта. Пример из древнекитайской литературы: «Пропал у одного человека топор. Подумал он на сына своего соседа и стал к нему приглядываться: ходит, как укравший топор, глядит, как укравший топор, говорит, как укравший топор. Словом, каждый жест, каждое движение выдают в нем вора. Но вскоре тот человек стал вскапывать землю в долине и нашел свой топор. На другой же день посмотрел он на сына соседа: ни жестом, ни движением не похож тот на вора».

Ситуативная игра: «Аэропорт»

Цель занятия: Анализ общения и выявление эффективных путей разрешения конфликта.

Содержание занятия: из числа участников группы выбираются две пары, которые проигрывают одну и ту же ситуацию. Одна пара выходит из аудитории на период игры первой пары. Каждому игроку дается для ознакомления инструкция только для его роли, напечатанная на отдельном листе. Остальные участники, оставшиеся в аудитории, становятся на время наблюдателями и должны понять суть происходящего, провести анализ общения (позиции: открытая—закрытая, активная—пассивная, доброжелательная—враждебная — нейтральная; родитель — взрослый — ребенок) и эффективности результатов общения двух пар. Анализируются эффективные пути разрешения конфликта.

Инструкция для «начальника»: Вы—начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Н. не сделала расчеты к сроку. Вам передали, что она заболела и долго не появится. Однако, когда вы несколько раз звонили домой, к телефону никто не подходил. Вы летите в командировку в Санкт-Петербург без нужных вам документов, и вас это злит. В аэропорту вы сталкиваетесь с

сотрудницей Н.

Инструкция для «подчиненной»: Вы—работник планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются ваши дела: в самую пору сдачи важного документа тяжело заболела сестра, и, поскольку за ней некому ухаживать, вы взяли больничный по уходу и теперь временно у нее живете. Ваш знакомый прилетает из Санкт-Петербурга, откуда вам обещали передать хорошее лекарство для сестры (без этого лекарства она может даже умереть). В аэропорт вы опоздали, самолет давно прилетел, вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг вас окликает начальник.

Упражнение-разминка: «Армрестлинг»

Цель занятия: Снятие эмоционального напряжения.

Содержание занятия: Группа делится на пары, которые устраиваются за столами так, как устраиваются участники соревнований по армрестлингу.

Инструкция: «Победителем среди всех пар станет тот участник, которому удастся заработать больше всех конфет (жетонов). Количество заработанных конфет (жетонов) будет зависеть от числа побед над соперником. Соревнования будут длиться 3 минуты».

По истечении отведенного времени участники рассказывают о своих достижениях и цене этих достижений.

В обсуждении важно обратить внимание на способы достижения результата, особенно в тех парах, которые смогли договориться, достичь партнерских отношений и заработать больше всех конфет (жетонов).

Упражнение: «Ток-шоу»

Цель занятия: дать возможность участникам группы проанализировать динамику конфликта, интерпретацию участниками конфликта причин и мотивов их поведения и испытываемых ими чувств.

Содержание занятия: Ток-шоу—активная учебная форма групповой работы; может проводиться в виде драматизации конфликта, в котором задаются противоречивая ситуация, характерные роли, однако основное действие разворачивается спонтанно, исходя из личностных особенностей

участников драматизации.

Порядок проведения: ведущим или участниками группы определяется конфликтная ситуация, актуальная для целей группы, определяются основные действующие лица конфликта, выбираются участники — исполнители основных ролей. С каждым участником драматизации отдельно выбираются стратегия, мотивы поведения и зона разногласий с другими участниками. Кроме основных, определяются роли, оказывающие влияние на протекание конфликта (например: соседи, дальние родственники, друзья). Таким образом, вся группа принимает активное участие в драматизации.

Группа организует пространство, напоминающее зрительный зал: сцена, на которой будут действовать герои, и места для зрителей. Руководитель группы играет роль ведущего ток-шоу, он имеет право вводить новых действующих лиц, останавливать действие, организовывать рефлексию участников драматизации на определенных этапах разыгрывания. Действующие лица организуют взаимодействие в соответствии с заданными ролями на сцене. На первом этапе в драматизации участвуют только основные действующие лица, по мере разворачивания действия руководитель может предоставлять слово другим участникам.

Вариант ситуации, который зачитывается всей группе

В четырехкомнатной квартире проживают три семьи: в одной комнате — родители (мать и отец — старшее поколение), в другой — старший сын с женой и дочерью, в третьей — младший сын с женой.

Первоначально старшее поколение дружно жило с семьей старшего сына, приняло беременную невестку (до этого она проживала в другом городе), дедушка с бабушкой помогали растить внучку.

Семья старшего сына по инициативе его жены подала заявление в суд на раздел квартиры, претендуя при этом на две комнаты. Родители согласились разделить лицевой счет и выделить одну комнату площадью 10 кв. м. Конфликт затянулся, заявления переходят из одной инстанции в другую. Эта ситуация остро переживается ее участниками. Семья старшего сына запретила внучке

общаться с бабушкой и дедушкой. Отец пережил инсульт и получил инвалидность. Братья не общаются.

Дополнительная информация для жены старшего сына (зачитывается только исполнительнице роли): она обижается на свекровь, которая постоянно ее контролировала в ведении домашнего хозяйства и в воспитании дочери, и не скрывает своей обиды, считает, что родители мужа настраивают его против нее, разрушают семью. Выделение одной комнаты не дает возможности разменять квартиру.

Дополнительная информация для младшего сына: при разделе квартиры у него не остается возможности получить собственное жилье.

Разыгрывание ситуации начинается с диалога свекрови и невестки, постепенно вводятся остальные действующие лица.

Задача ведущего — стимулировать поиск выхода из конфликтной ситуации, организуя переговоры, не затрагивая юридическую сторону вопроса. В ходе ток-шоу целесообразно предлагать высказывать мнения участникам группы, исполняющим роли соседей, друзей, сослуживцев участников конфликта, представляющим разные точки зрения.

После завершения драматизации проводится деролинг (снятие ролей) участников.

В обсуждении анализируются ложные мотивы и представления каждого участника, испытываемые ими чувства, их влияние на динамику конфликта.

Важно прийти к выводу, что конфликты часто содержат небольшое ядро подлинно несовместимых целей, окруженных толстой мантией искаженного восприятия мотивов и целей противника.

Тренинг: «И тут вы ему говорите»

Цель занятия: дать возможность участникам группы почувствовать себя в разных коммуникативных техниках, найти поведенческие ходы, которые делают каждую технику успешной и субъективно привлекательной (владение всеми тремя позициями — важный залог гибкого, конструктивного поведения в общении).

Содержание занятия: Группа делится на тройки. В каждой тройке участники получают роли игрока, подыгрывающего и наблюдателя.

Инструкция игроку. Ситуация, которую я вам опишу, предполагает диалог с другим персонажем. Его роль будет исполнять подыгрывающий. Предложенную ситуацию вы разыграете с ним три раза. Сначала вы будете вести свою партию с позиции «сверху» — давите, требуйте, грубите, угрожайте, насмехайтесь, будьте очень настойчивы. Как бы ни вел себя ваш партнер, постарайтесь все время лидировать, быть «над ним». Через 3-4 минуты остановите диалог, немного помолчите и начинайте игру с позиции «снизу»—заигрывайте, просите, чувствуйте себя слабым и зависимым, уступайте, входите в положение другого человека, и так 3-4 минуты, а затем после небольшой паузы побудьте в позиции «на равных». Найдите верный тон, нужную позу, доброжелательные и уверенные слова.

Инструкция подыгрывающему. В отличие от игрока вы не имеете ограничений в поведении. Расслабьтесь, максимально включитесь в ситуацию, настройтесь на партнера, а после этого реагируйте на его слова так, как вам хочется. Если он вас разозлил — злитесь, обидел—обижайтесь, если его реакции растрогали вас—уступите своим добрым порывам. Будьте максимально искренни. Желательно фиксировать, какие именно слова, жесты партнера создали тот или иной ваш настрой, почему поменялось отношение к партнеру.

Инструкция наблюдателю. Ваша задача—фиксировать развитие диалога, особенности поведения, развитие сюжета, а также следить, чтобы партнеры выполнили свои инструкции. Если вы считаете, что игрок не выполняет свою задачу, уходит в другую социальную роль, вы имеете право остановить игру.

После проведения первого цикла меняются роли. Для обсуждения даются следующие ситуации.

Ваш коллега попросил у вас на несколько дней «посмотреть» ценные рабочие материалы. Вернул только через неделю в неприглядном, местами нечитабельном виде. И тут вы ему говорите...

Вы—страстный любитель тюльпанов, выращиваете у себя на участке редкие сорта, приобретаете луковицы за очень приличные деньги. У соседки, с которой у вас нормальные отношения, есть собака — спаниель. Однажды вы выходите и видите, что клумба с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами. И тут вы соседке говорите...

Вы купили на рынке понравившуюся вам блузку, придя домой и примерив ее, вы обнаружили, что она не гармонирует ни с одной вещью в вашем гардеробе, да и внутренняя обработка вам показалась некачественной. Вы возвратились на рынок с намерением сдать блузку и говорите продавцу...

Домашнее задание. Самодиагностика 3. Опросник А. Басса – А. Дарки «Шкала агрессивности и враждебности» (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

Занятие 5. БАРЬЕРЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

Теоретическая информация

Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными навыками партнерского общения. Выбор стиля общения во многом предопределяет возможность партнеров понимать друг друга.

Способы ведения разговора, стимулирующие конфликт, негативные переживания, такие, как злость, протест, раздражение, принято называть «барьерами общения». К ним относятся:

- Негативные оценки и ярлыки (оскорбления): «Ты все врешь!», «ты не можешь понять элементарного», «не твоего ума дело» и пр. Негативные оценочные высказывания провоцируют противодействие, желание партнера противостоять.

- Советы: «Мой тебе совет, сделай, как я сказал», «Не советую тебе меня злить» и др. Совет следует давать только в тех случаях, когда вас об этом просят, в других случаях совет вызывает у партнера чувство протеста.

- Вопросы (на которые не нужно отвечать или невозможно ответить): «Что ты здесь делаешь?», «Кто ты такой?», «Ты в своем уме?». Любой вопрос

предполагает ответ, но эти вопросы ответа не требуют, предполагается, что сам партнер поймет, как вы злы, обижены, волнуетесь. В ситуации конфликта партнер вряд ли захочет понять ваше состояние и, вероятнее всего, попытается прекратить разговор вопросами, например: «А твое какое дело?»

- Приказы: «Прекрати меня злить!», «Замолчи!», «Прекрати плакать!». Конфликт может быть разрешен, если партнеры в общении демонстрируют равенство или уважение. Человек, отдающий приказы, тем самым демонстрирует превосходство, право распоряжаться, что вызывает чувство протеста и желание оспорить приказ.

- Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев: «Меня никто не любит», «Ты никогда не моешь посуду», «Ничего хорошего в жизни я не видела» и т.п. Сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Подобные обобщения чаще всего неверны, партнер обязательно вспомнит, как он мыл хоть когда-нибудь посуду по собственной инициативе, что в вашей совместной жизни были и любовь, и добро.

- Ирония, язвительность: «Ну ты у меня и герой!», «Ты просто писаная красавица». В ситуации конфликта ирония и язвительность могут обидеть партнера, будут восприниматься как оскорбление.

Нарушают отношения и осложняют ситуацию и перебивание, настаивание на собственной правоте, упреки, выдвижение ультиматума. На эти и другие «барьеры общения» люди реагируют весьма эмоционально, и чаще всего эти эмоции носят негативный характер.

Основное правило эффективного общения — это открытое выражение желаний и чувств, уважение к желаниям и чувствам партнера.

Упражнение: «АХ-ХА»

Цель занятия: Снятие эмоционального напряжения.

Содержание занятия: Участники группы делятся на пары; в каждой паре партнеры становятся друг напротив друга. Один делает энергичный шаг вперед и одновременно выставляет перед грудью согнутую в локте руку, произнося при этом громкое «ХА!». В звук надо вложить всю свою силу и мощь, сохраняя

при этом спокойствие. Партнер, стоящий напротив, демонстрирует движение пассивного начала, делает шаг назад, разводя руки в сторону, произнося при этом громкое «АХ!». Так несколько раз, меняясь ролями.

В обсуждении следует проанализировать физические и эмоциональные реакции, испытываемые в разных ролях.

Упражнение: «Опоздание»

Цель занятия: Овладение навыками конструктивного взаимодействия.

Содержание занятия: Оборудование: стандартные листы бумаги у членов группы и написанные на ватмане «барьеры общения».

Ведущий зачитывает группе ситуацию:

Ваша хорошая подруга уже давно потеряла работу, денег в ее семье явно не хватает. И вот в организации, где выработаете, появилась вакансия. Очень неплохие деньги платят за элементарную работу, с которой подруга легко бы справилась. Вы переговорили с начальником, рекомендовали подругу как добросовестную, исполнительную женщину. Начальник пригласил ее на собеседование к 12 часам.

В 12 часов у дверей кабинета начальника подруги не было. Она не пришла и в 15 минут первого. В половине первого появляется подруга, и вы ей говорите...

После того как ситуация представлена, ведущий просит участников группы написать то, что они бы сказали подруге в такой ситуации. Варианты реагирования зачитываются по кругу, анализируются и прикрепляются к соответствующему «барьеру». На следующем этапе участники группы совместно формулируют целесообразное реагирование.

Вариант реагирования: «Вчера мы договорились встретиться с тобой в 12 часов. Сейчас мои часы показывают половину первого. Договорившись об этой работе для тебя, я радовалась тому, что смогу тебе помочь. Когда я поняла, что ты опаздываешь, я разозлилась, затем начала волноваться, думала, что случилось какое-то несчастье. Сейчас я чувствую усталость и переживаю по поводу того, что подумает обо мне начальник в связи с данной тебе

рекомендацией. Поэтому я бы хотела, чтобы ты сама объяснила начальнику причину опоздания; и, если он тебя возьмет, прошу впредь быть пунктуальной у нас на работе».

В обсуждении проанализировать, почему «барьеры» первыми приходят в голову. В скрытой или открытой форме легче понять чувства?

Упражнение: «Я-высказывание»

Цель занятия: Овладение навыками конструктивного взаимодействия с помощью «Я-высказываний».

Содержание занятия: Ведущий объясняет группе, что одним из способов открытого выражения желаний и чувств может служить прием «Я-высказывания». Этот прием помогает дать партнеру по общению обратную связь, не перекладывая на него ответственности.

Общая схема проговаривания в рамках этого приема такова: Событие — Реакция — Причина напряжения (без интерпретации):

Событие	Реакция	Причина напряжения
Когда вы кричите (говорите, делаете)...	Я чувствую себя (беспомощной, злой, обиженной, у меня возникает проблема)...	Я не могу сосредоточиться, я хочу и не могу высказать вам свою точку зрения, потому что у меня были совершенно другие планы

Далее участникам группы предлагается сформулировать «Я-высказывание» как реакцию на предлагаемые ведущим ситуации. Например:

1. коллега «перехватила» работу, о которой у вас была предварительная договоренность с руководством, на которую вы рассчитывали, как на дополнительный заработок;
2. сосед по парте во время теста заглядывает к вам в листок и тем самым навлекает на вас неприятности;
3. подруга взяла у вас конспект и не вернула в условленное время;
4. лучшая подруга показала ваш дневник вашему другу.

В обсуждении важно проанализировать различия между «Ты-высказыванием» и «Я-высказыванием», между проявлением чувств, мыслей и

оценок.

Упражнение: «Конфликты»

Цель занятия: помочь участникам группы научиться выражать свои чувства посредством «Я-высказывания».

Содержание занятия: Группа делится на пары, один участник из пары обвиняет в чем-то другого, создавая ситуацию конфликта. Второй участник реагирует тремя разными способами:

- оправдывается и извиняется (с позиции «жертвы»);
- использует «Ты-высказывания» для ответных обвинений;
- использует «Я-высказывания» по схеме.

Затем участники меняются ролями и придумывают новую ситуацию и варианты решений.

В обсуждении участники анализируют критерии соответствия поведения заявленной позиции, правильность использования приема «Я-высказывания».

Упражнение: «Архитектор — строитель»

Цель занятия: Участники группы могут наблюдать за тем, как различно обрабатывается, передается и воспринимается одна и та же несложная информация участниками взаимодействия.

Содержание занятия: Оборудование: два листа бумаги, два карандаша, две ширмы (ширмой может служить картонная папка). Лист бумаги расчерчен на 6-8 прямоугольников, в одном из них нарисовано сложное схематическое изображение (пересекающиеся геометрические фигуры, какой-либо узор). Второму участнику выдается лист, также расчерченный на прямоугольники, но в каком будет сложное изображение, он не знает.

Инструкция: группа разбивается на пары. Один участник пары будет выполнять роль «архитектора», указывать «строителю», что, где и как он должен рисовать. Задача «архитектора» — передать информацию так, чтобы «строитель» нарисовал точно такой же рисунок. Информацию передавать только вербально, что-либо показывать и тем самым помогать «строителю» нельзя. Строитель информацию не уточняет, выполняет все

молча.

В ходе обсуждения участникам важно обратить внимание на то, насколько одна и та же информация по-разному интерпретируется и обрабатывается партнерами по взаимодействию.

Обсуждение: что помогало, что мешало понять информацию «архитектора».

Упражнение: «Видеоролик»

Цель занятия: Осознание участниками группы влияния стереотипов на наши представления о различных группах людей, связанных профессией, национальностью, социальным положением и пр.

Содержание занятия: Участникам группы предлагается разделить на пары, представить, что они являются режиссерами, и снять видеоролик с сюжетом на заданную тему. Темы сюжетов раздаются участникам на карточках. После подготовки сюжеты демонстрируются остальным участникам, задача которых узнать, какие группы людей были сняты на видеоролик. Примерные темы сюжетов: «Милиционер»; «Учительница»; «Итальянцы» и др.

Упражнение: «Снежинка»

Цель занятия: Работа со стереотипами, развитие умения принимать чужие точки зрения.

Содержание занятия: Участникам группы раздаются одинаковые листы бумаги. Ведущий просит выполнить молча следующие действия с листом бумаги, не глядя, как такую же операцию проделывают другие:

1. сложите лист вдвое, оторвите правый верхний угол;
2. снова сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол;
3. сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол;
4. сложите лист вдвое и оторвите правый верхний угол;
5. разверните.

При демонстрации остатков листов бумаги участники группы увидят разнообразные варианты «снежинки». В обсуждении у участников группы целесообразно спросить: «Можно ли сказать, что у кого-то бумага оторвана

неправильно? Бывает ли так, что мы оцениваем человека в зависимости от того, делает он так же, как мы, либо поступает не так, как мы, смотрит на мир не так, как мы?»).

Упражнение: «Наши стереотипы»

Цель занятия: Осознание участниками группы роли и влияния стереотипов на формирование представлений о людях в конфликтном взаимодействии.

Содержание занятия: написать характеристику на людей по их фотографиям, используя свои психологические знания о физиогномике человека. Группа разбивается на две подгруппы, которые размещаются в разных концах аудитории. Подгруппам предъявляются одинаковые фотографии, мужчины, при этом в каждой подгруппе о мужчине с фотографии рассказываются разные истории. Например, в одной подгруппе это может быть история об известном криминальном авторитете, а в другой — о известном профессоре медицины. (см. «Фото Курта Уолдена» в кн.: Майерс Д. Социальная психология, с. 121)

После того как характеристики будут написаны, подгруппы зачитывают их, собравшись в круг. В обсуждении важно акцентировать внимание на влияние стереотипов на представления о различных группах людей.

Теоретическая информация

Стереотипы — социально разделяемые представления о характеристиках (личностных чертах, ценностях, ожидаемом поведении), воспринимаемых как справедливые в отношении социальных групп и их членов.

В наиболее общем плане стереотипы рассматриваются как абстрактные умственные репрезентации социальных групп — групповые схемы или групповые прототипы.

Групповые репрезентации включают стереотипизированные представления, ассоциируемые в долгосрочной памяти с групповыми обозначениями (например, кавказец).

К особенностям стереотипов можно отнести:

1. готовность людей к характеристике различных групп упрощенными, резкими оценочными суждениями;
2. трудную изменяемость сформировавшихся стереотипов;
3. зависимость изменения стереотипов от глубоких социальных, политических и экономических изменений;
4. укоренение стереотипов в раннем детском возрасте;
5. большую воспроизводимость и враждебность стереотипов, которая сопровождается возрастанием их устойчивости по мере роста напряженности во взаимоотношениях со стереотипизируемой группой;
6. изменение при непосредственном контакте, которое сопровождается достаточным количеством подтверждений неточности стереотипа.

Стереотипы играют защитную функцию, являясь надежным стражем нашей психики, адаптивным и энергосберегающим ее механизмом. Стереотипы позволяют оценивать явления как положительные или отрицательные, значимые или незначительные с точки зрения своей группы. В стереотипах проявляется «типическое Я». В зависимости от того, в какой ситуации проявляется стереотип, он может сберечь силы, а может и подвести, создав проблемы в отношениях или достижении значимых целей.

Примерами стереотипов может служить образ «бухгалтера», «учителя», «кавказца», «нового русского». Как они соотносятся с реальным носителем данной характеристики? Использование стереотипов в межличностных отношениях, в отношениях родителей и детей, мужчин и женщин («все мужчины такие...», «современные дети — они же...», «все начальники...») может усугубить конфликт, противодействовать его разрешению.

Домашнее задание. Самодиагностика 8. Тест - опросник Г. Шмишека, К. Леонгарда. Методика Акцентуации характера и темперамента личности (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

Занятие 6. АНАЛИЗ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

К самым распространенным психологическим конфликтам относятся

межличностные конфликты. Любой конфликт в конечном счете так или иначе сводится к межличностному. При этом у участников возникают и поддерживаются напряженные отношения. В конфликтах проявляются потребности, цели и ценностные ориентации людей, их мотивы, установки и интересы, воля и интеллект.

Для выявления причин межличностных конфликтов нужен всесторонний и глубокий анализ как действий, позиций и психологических особенностей его участников, так и обстоятельств, возникающих в ситуации взаимодействия. Одной из характеристик образа партнера в конфликте является пристрастность. Участники конфликта по-своему, а следовательно, по-разному воспринимают и трактуют конкретную ситуацию столкновения, по-разному видят и способы выхода из конфликта. В межличностных конфликтах велика эмоциональная составляющая, которая часто затмевает содержание. Для большинства конфликтов характерно предубеждение в пользу самих себя. Человек фильтрует информацию и интерпретирует ее так, чтобы она соответствовала его предубеждениям.

Упражнение: «Золушка»

Цель занятия: Снятие эмоционального напряжения, эмоциональная разрядка, а также тренировка умения взглянуть на ситуацию с различных точек зрения.

Содержание занятия: Инструкция: у участников есть возможность выступить свидетелями событий, происходящих в сказке «Золушка». Членам группы будут розданы карточки, в которых указано, в какой роли они являлись участниками событий, происходящих в сказке. После того как карточки будут розданы, участники в течение 3 минут готовят рассказ, в котором от имени действующего лица (мачехи, сестер, Золушки, отца, принца, дамы, короля и др.) дается описание и оценка ситуации.

В обсуждении следует обратить внимание на то, что у участников или свидетелей конфликта есть собственная картина и представления о целесообразности тех или иных действий.

Упражнение: «Разбор конфликтных ситуаций»

Цель занятия: Анализ конфликтных ситуаций и выработка навыков по их эффективному разрешению.

Содержание занятия: 1 этап. В течение 10 минут каждый участник группы на листе бумаги описывает какую-либо конфликтную ситуацию. Это может быть ситуация, которую он пережил сам или в которой участвовали его знакомые.

2 этап. Группа делится на подгруппы по 3-4 человека. В подгруппах каждый участник по очереди зачитывает ситуацию. В ходе обсуждения участники микрогруппы предлагают варианты выхода из анализируемой ситуации, выбирают наиболее эффективный вариант. На этом же этапе микрогруппа выбирает наиболее сложную, на их взгляд, конфликтную ситуацию.

3. этап. Каждая микрогруппа по очереди предлагает свою ситуацию для общего обсуждения. В наиболее проблемных случаях желательно ситуации разыграть. В разыгрывании целесообразно участие человека, предложившего ситуацию. Его партнером может быть любой участник группы. Эта роль может проигрываться несколькими людьми. Если ситуация по-прежнему не находит разрешения, подключается ведущий группы уже в качестве посредника. Примечание: по времени это упражнение занимает не менее четырех учебных часов. Ведущему необходимо обладать навыками разбора конфликтных ситуаций.

Теоретическая информация

Общие рекомендации по разрешению конфликтных ситуаций.

- признать существование конфликта, то есть признать наличие у участников противоположных целей и методов;
- признать необходимость проведения переговоров, договорившись заранее (по телефону) и продумав, есть ли возможность решения конфликта без посредников;
- заранее определить круг вопросов, составляющих предмет

конфликта; на этом же этапе определить, что в вашем восприятии предмета конфликта — до мысли, а что — конкретные факты;

- постараться посмотреть на предмет конфликта неэмоционально; занять позицию оппонента, представить, как конфликт видит он; определить для себя, на какой компромисс вы готовы и что может быть целью переговоров;

- открытое общение — это основное условие конструктивного разрешения конфликтной ситуации. Таким образом, первое условие — выслушать и продемонстрировать слушание, получить как можно больше информации. В обсуждении конфликта желательно выяснить, как каждый понимает проблему, признать, что ваши действия и поступки могли привести к конфликту. Далее необходимо прояснить: соответствует ли поведение каждого участника сложившейся ситуации; как можно наиболее лаконично и полно изложить общую проблему, отметить вопросы, в которых участники конфликта либо расходятся, либо солидарны и понимают друг друга.

Конфликтологи отмечают, что люди занимают в конфликте определенные позиции, а затем фокусируют усилия на их защите, вместо того чтобы определить собственные скрытые нужды и интересы, которые вынудили их эти позиции занять.

Ключ к разрешению конфликтов — распознавание собственных скрытых желаний и интересов. Решение конфликтов не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать варианты разрешения ситуации;

- выработка взаимовыгодных решений путем переговоров.

Существуют правила ведения конфликтного разговора:

1. сначала объективно опишите ситуацию и содержащуюся в ней проблему так, как вы ее видите;

2. дайте возможность партнеру описать свое видение ситуации;

3. сообщайте о своем эмоциональном состоянии, позитивных и негативных чувствах; отделяйте эмоциональное состояние от решаемых задач;

4. в ситуации возникновения спонтанной вспышки партнера не

отвечайте тем же, ждите, пока он (партнер) остынет; извинения за испытываемые чувства не требуются;

5. подчеркивайте общность, сходство интересов—своих и партнеров, проявляйте интерес к проблемам партнера, признавайте свою неправоту;

6. обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации;

7. претензии высказываются к конкретному поведению, событиям, недопониманию, действиям партнера, а не к его личности;

8. прошлое и будущее оставьте в покое, находите конкретное решение в конкретной ситуации;

9. избегайте барьеров общения;

10. открыто высказывайте свои желания;

11. предлагайте конкретные варианты выхода из ситуации; спросите у партнера, видит ли он какое-либо другое решение возникшей проблемы; процесс выработки соглашения должен быть гибким, то есть видоизменяться по ходу обсуждения спорных вопросов.

Поведение, стимулирующее развитие конфликта:

- прерывание речи партнера;
- негативная оценка личности партнера;
- уклонение от конфликта, нарочитое молчание;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- использование интимного знания о партнере;
- резкое ускорение темпа речи и изменение тембра голоса;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- косвенное нападение, критика кого-либо или чего-либо, представляющего ценность для другого конфликтанта;
- избегание пространственной близости и контакта глаз;
- использование угроз;
- симулирование согласия при сохранении обиды.

Таким образом, взаимное доверие и достижение справедливых соглашений более вероятно, если люди настроены позитивно, ориентированы

на взаимное благополучие, и менее вероятно, если они негативно (конкурентно) воспринимают эту возможность.

Домашнее задание. Самодиагностика 7. Тест «Как вы действуете в условиях конфликта»(по В. Пугачеву) (см. ПРИЛОЖЕНИЕ).

Занятие 7. МЕДИАЦИЯ

Теоретическая информация

Технологией, позволяющей конструктивно разрешать различные конфликты, ввести любые переговоры в русло сотрудничества и ориентировать их на результат типа «выигрыш — выигрыш», является медиация (от англ. посредничать).

Медиация представляет собой метод разрешения конфликта путем переговоров спорящих сторон при участии третьего человека—нейтрального посредника. Этапы взаимовыгодных переговоров см. в Приложении.

Результатом работы посредника является соглашение сторон, благодаря которому клиенты уверены, что их интересы будут удовлетворены. (Действительно, такие соглашения выполняются обеими сторонами в более чем 70 % случаев, в то время как судебные решения в среднем выполняются лишь в 30 %.)

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда нужно восстановить отношения между людьми, взаимодействие которых должно быть сохранено в будущем. Это особенно важно при разрешении конфликтов внутри организации, когда от отношений между отдельными сотрудниками или подразделениями зависит результат деятельности организации в целом.

Исследования показали, что снижение конфликтности в коллективе, помимо улучшения психологической атмосферы, сплочения команды, повышения лояльности персонала, повышения авторитета и эффективности работы руководящего звена, непосредственно влияет на производительность труда сотрудников и повышение прибыли организации.

Упражнение: «Сила власти»

Цель занятия: Разминка, снятие эмоционального напряжения.

Содержание занятия: Группа разбивается на подгруппы по 4-5 человек. Каждой подгруппе выдается газета. Участники подгруппы берутся одновременно за нее одной рукой. Ведущий говорит, что газета символизирует собой «власть». По команде ведущего участники подгрупп должны забрать как можно, больше «власти», но при этом можно использовать только руку, которой они держат газету.

В обсуждении анализируются ощущения, эмоции, которые испытывали участники группы в ходе «захвата власти».

Упражнение: «Я — посредник»

Цель занятия: Выработка навыков посредничества в разрешении конфликтных ситуаций.

Содержание занятия: для проведения данного упражнения необходимо подготовить помещение для ведения переговоров. В упражнении участвуют представители конфликтующих сторон и посредник. Посредник выбирается из числа участников группы.

Теоретическая информация

Процесс медиации должен соответствовать ряду принципов.

Первый принцип медиации—добровольность участия конфликтующих сторон. При этом сам процесс переговоров полностью принадлежит сторонам. И ответственность за результаты — соглашение, которое принимают стороны, — также полностью принадлежит им. Задача посредника — организовать процесс переговоров таким образом, чтобы стороны действовали эффективно в достижении своих интересов, нарушенных в результате возникшего конфликта.

Второй важный принцип медиации — конфиденциальность. Третий принцип медиации — нейтральность, беспристрастность посредника. Только при условии выполнения этих принципов может происходить процесс медиации, который включает в себя несколько этапов:

1. знакомство участников с посредником и сообщение посредника о своей компетентности;
2. сообщение участникам принципов переговоров;
3. предоставление по очереди участникам возможности высказаться по поводу своего видения конфликта;
4. предложение сторонам обсудить услышанное и выразить чувства, которые у них при этом возникают; главная задача на этом этапе — достижение совместно принимаемой сторонами формулировки проблем;
5. выработка и обсуждение сторонами предложений (посредник обобщает наиболее конструктивные предложения);
6. подготовка соглашения и обсуждение мер, которые могут быть предприняты в случае нарушения соглашения.

Профессионализм посредника предполагает следующие умения:

- быть серьезным и твердым, но вместе с тем «теплым» и «позитивным»;
 - выказывать доверие и заботу;
 - быть ответственным, нейтральным, демонстрировать уважение, не вовлекать других и самому не вовлекаться в конфликт, не руководствоваться эмоциями, не давать советов, не навязывать свои идеи для поиска решения, не действовать свысока;
- посредник при работе слушает, повторяет услышанное, не перебивает, проясняет спорные моменты, стимулирует участников к расширению информации, предлагает варианты решений, достигает соглашения, не ищет правого, а ищет эффективное решение.

Ситуация для медиации предлагается участниками или ведущим группы (см. ситуацию в упражнении «Ток-шоу» на с. 15). По ходу разворачивания ситуации посредниками могут становиться другие члены группы.

При обсуждении следует проанализировать стратегию действий посредников, участвовавших в упражнении.

В завершение тренинга целесообразно провести ряд «закрывающих» упражнений

Цель занятия: дать возможность проанализировать свои личностные качества и соотнести их с качествами «неконфликтной личности», то есть личности, способной к эффективному взаимодействию в различных ситуациях.

Содержание занятия: Инструкция: перед вами стоит задача выработать сообща перечень качеств личности, способной к эффективному межличностному взаимодействию, в том числе в конфликтных ситуациях. Для этого в микрогруппах по 5-6 человек необходимо обсудить и предложить перечень не более 10 качеств личности, являющихся важными для эффективного межличностного общения. После выполнения задания представители микрогрупп зачитывают свои перечни, при этом каждое предлагаемое качество обосновывается и обсуждается группой. Ведущий пишет качества на листе ватмана (или на доске). В результате общей работы группой должен быть составлен список качеств в количестве не более десяти.

На следующем этапе работы ведущий предлагает в индивидуальном порядке оценить степень сформированности каждого качества и составить в случае необходимости программу действий по выработке умений эффективного взаимодействия в конфликте.

Теоретическая информация

- Эмпатия — постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека; в то же время — способность сказать другому о своем понимании и дать возможность подтвердить или опровергнуть эти представления.

- Доброжелательность — способность не только чувствовать, но и демонстрировать партнерам свое расположение, симпатию.

- Аутентичность — естественность в отношениях, способность быть самим собой, не прятаться за масками в межличностном взаимодействии.

- Конкретность — отказ от общих рассуждений, умение говорить в русле заданной темы, говорить о своих переживаниях, действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.

- Инициативность—склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны.

- Открытость — способность открывать другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений; открытость — это не обнародование интимных Секретов, она скорее означает искренность в обсуждаемом вопросе.

- Умение слушать — способность личности переключиться на другого человека, демонстрация ему своей заинтересованности по обсуждаемым вопросам с учетом его позиции (умение слушать предполагает владение методами активного слушания);

- Тактичность — соблюдение этических норм во взаимодействии.

- Конфронтация—противостояние мнению другого человека с полным осознанием своей ответственности и заинтересованности, а в случае несходства мнений — готовность пойти на конфликт, но не с целью испугать или покарать, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений.

- Гибкость — способность применять разнообразные стратегии при решении проблем.

Приложение: «Шаги взаимовыгодных переговоров»

1. Соглашение об основных правилах (сверхвежливость приемлема):

- выслушать, не перебивая;
- не сердиться и не выражать враждебности;
- относиться друг к другу с уважением;
- договориться о времени, которое вы посвящаете переговорам.

2. Выяснение позиций:

- смотреть на ситуацию с точки зрения другого человека;
- не выносить скороспелых суждений;
- обсуждать любые расхождения;
- вовлекать другого человека в процесс;
- предлагать варианты, быть реалистом.

3. Определение скрытых нужд и интересов:

- спрашивать, почему человек выбрал эту позицию;
- интересоваться, почему не по душе та или иная позиция;
- определить всю гамму интересов;
- говорить о собственных интересах и нуждах.

4. Выдвижение альтернативных вариантов:

- предлагайте большое количество вариантов, не обращая внимания на их качество;
- сохраняйте восприимчивость к альтернативам оппонента;
- не торопитесь при выборе оптимального варианта.

5. Согласие на наилучшие взаимовыгодные варианты:

- не оставляйте без похвалы ни один шаг навстречу;
- выделите те выгоды, которые собеседник получает от вашей уступки;
- помогите человеку почувствовать себя комфортно, независимо от того, согласился ли он на уступки.

Можно еще предложить:

- в случае неясного общения отделите то, что вы точно знаете» а что предполагаете, что основывается на фактах, а что — на чувствах;
- задавайте себе вопрос: имеет ли смысл такое поведение человека с разных точек зрения;
- есть возможность, поделитесь с человеком своими спорными предположениями;

Решение конфликта состоит в прямом обсуждении и определении, что верно в предположениях, а что нет.

Занятие 8. КЕЙС ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АННОТАЦИЯ

1. Название предмета: «Социальная психология».

2. Название темы: Предназначен для работы по теме «Конфликтология».

3. Цель приведенного кейса: сформировать у студентов представление о понятии «конфликт», познакомить с различными видами и характеристиками конфликтов, проанализировать причины, возникновения конфликтных ситуаций. Ожидаемый результат: студенты будут иметь представление о конструктивном разрешении конфликтов, смогут развить навыки творческого разрешения в конфликтных ситуациях. Проанализируют роль эмоций в динамике конфликта. Смогут разрешить ситуацию. Для успешного решения ситуации студенты должны: знать правила поведения в конфликтных ситуациях, иметь представление о конструктивном решении конфликтов, уметь анализировать роль эмоций в динамике конфликта, уметь анализировать причины возникновения конфликтных ситуаций.

4. Данный институциональный состав кейса подготовлен на реальной ситуации.

5. Источники использования сведений и данных в кейсе: Содержание темы «Виды конфликтов и их особенности», характеристика участвующей группы, различные правила поведения в конфликтных ситуациях.

6. Данный кейс составлен на сюжетной основе. Решение кейса по структуре системное, составлен на решении ситуаций на основе алгоритмизации и моделировании деятельности. Объектом кейса является реальная группа. Объем кейса является средним, направлен на анализ построения и выбора модели ситуации, создание описания, сбор дополнительной информации.

7. По дидактической цели данный кейс имеет характер тренинга. Он направлен на освоение новой информации студентами, освоение методов сбора данных, освоение методов анализа. Вместе с этим кейс помогает появлению опыта принятия решений, действий в новой ситуации, решения проблем.

8. К преимуществам кейса относятся: метод кейс-стадии имеет очень широкие образовательные возможности. Многообразие результатов, возможных при использовании метода можно разделить на две группы – учебные результаты – как результаты, связанные с освоением знаний и навыков, и образовательные результаты – как результаты образованные самими участниками взаимодействия, реализованные личные цели обучения.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 1. СОДЕРЖАНИЕ И СВЕДЕНИЯ ПО ТЕМЕ: «ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И ИХ ОСОБЕННОСТИ»**
- 2. ОСОБЕННОСТИ И РЕАЛЬНАЯ ОБСТАНОВКА УЧЕБНОЙ ГРУППЫ**
- 3. ВОПРОСЫ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ СТУДЕНТАМ ДЛЯ ДИСКУССИИ**
- 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ**
- 6. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ВАРИАНТА И ПУТЕЙ РЕШЕНИЯ КЕЙСОЛОГОМ**

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. Метод кейс-стадии – может быть назван методом анализа конкретных ситуаций. Суть метода довольно проста: для организации обучения используются описания конкретных ситуаций (от английского «case» - случай). Студентам предлагают осмыслить реальную жизненную ситуацию, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Будучи интерактивным методом обучения, он завоевывает позитивное отношение со стороны студентов, которые видят в нем возможность проявить инициативу, почувствовать самостоятельность в освоении теоретических положений и овладении практическими навыками. Не менее важно и то, что анализ ситуаций довольно сильно воздействует на профессионализацию студентов, способствует их взрослению, формирует интерес и позитивную мотивацию к учебе.

Кейс-метод выступает как образ мышления преподавателя, его особая парадигма, позволяющая по-иному думать и действовать, развить творческий потенциал. Этому способствует и широкая демократизация и модернизация учебного процесса, раскрепощение преподавателей, формирование у них прогрессивного стиля мышления, этики и мотивации педагогической деятельности.

Действия в кейсе либо даются в описании, и тогда требуется их осмыслить (последствия, эффективность), либо они должны быть предложены в качестве способа разрешения проблемы. Но в любом случае выработка модели практического действия представляется эффективным средством формирования профессиональных качеств обучаемых.

Метод кейс – стадии — это не просто методическое нововведение, распространение метода напрямую связано с изменениями в современной ситуации в образовании. Можно сказать, что метод направлен не столько на

освоение конкретных знаний, или умений, сколько на развитие общего интеллектуального и коммуникативного потенциала студента и преподавателя.

В процессе использования метода кейс-стадии студенты приобретают такие умения как:

- построение модели ситуации;
- создание описания ситуации;
- представление проблемы, лежащей в основе ситуации;
- представление вариантов поведения героев ситуации;
- обмен взглядами по поводу проблемы и путей ее решения;
- появление опыта принятия решений, действий в новой ситуации, решения проблем.

1. СОДЕРЖАНИЕ И СВЕДЕНИЯ ПО ТЕМЕ: «ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И ИХ ОСОБЕННОСТЕЙ»

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, спором, угрозами, ссорами, криками. В результате бытует мнение, что конфликт – явление нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. А ведь у конфликта есть две стороны – негативная и позитивная. Во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число проблем. Интерес к психологии обычно возникает у людей в результате затяжных конфликтов, когда человек пытается найти выход из сложившейся ситуации.

Конфликты – довольно распространенная ситуация в общении. Они являются естественной частью нашей жизни. В какой-то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности, иначе может наступить застой. Природа конфликтов связана с особенностями ситуации, характеристиками людей, групп, коллективов. Причины их возникновения могут быть самыми разными – т объективного (производственного), так и субъективного характера (реакции людей).

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Конфликт (лат.conflictus) означает столкновение противоположно направленных сторон, мнений, сил, поэтому конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами: лицами или группами.

Движущей силой любого конфликта является столкновение целей, интересов и мотивов его участников, следовательно, можно также сказать, что конфликт — это осознание одной или несколькими сторонами, что их интересы ущемлены.

Основные структурные элементы конфликта, следующие:

- Стороны конфликта – это те субъекты социального взаимодействия (участники), которые находятся в состоянии конфликта.
- Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.
- Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, подталкивающие участников к конфликту.
- Позиции конфликтующих сторон – то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены - слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

Конфликты по своей сути весьма многообразны, и их можно классифицировать по разным признакам.

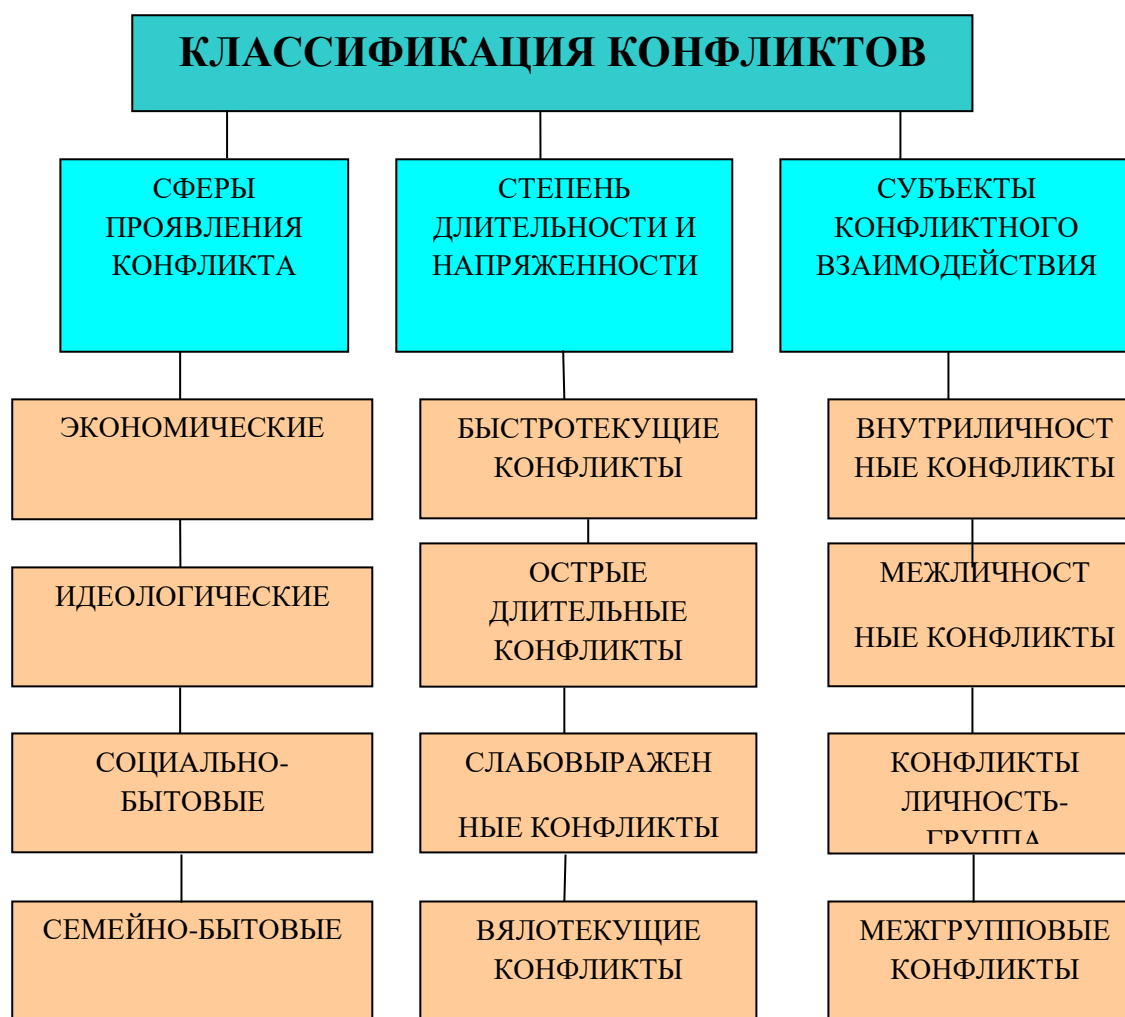


Таблица 1. Виды конфликтов и их характеристика

Чаще всего в жизни мы сталкиваемся с социально-бытовыми и семейно-бытовыми конфликтами, которые возникают в межличностном общении, могут быть реалистичными или нереалистичными и либо конструктивными, либо деструктивными.

Цель реалистичного конфликта – достичь конкретных результатов, каких-либо (материальных или нематериальных) преимуществ. Такой конфликт может развиваться в конструктивном и деструктивном направлениях. Цель беспредметных конфликтов – снятие напряжения, своеобразная разрядка. Этот вид конфликта имеет лишь деструктивную форму.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **конструктивными**. Конструктивные конфликты отличаются тем, что у собеседников сохраняется

направленность на предмет спора, и они осознают цели и средства совместной деятельности, адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера, взаимные возможности. Их разногласия при этом не принимают необратимого характера, проявляется лишь взаимная неудовлетворенность ходом общения и друг другом.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют **деструктивными**. Они возникают тогда, когда взаимная неудовлетворенность партнеров друг другом, ходом и способами решения проблемы, результативностью достигает определенного «критического порога» и становится неуправляемой и необратимой. Он проявляется в стремлении партнеров зависить свои возможности, самоутвердиться за счет ущемления интересов оппонента, в необоснованной критике, пренебрежительных репликах, жестах, взглядах в его адрес. Собеседником они могут восприниматься как личные оскорбления и вызывать соответствующее противодействие с полным уходом от предмета обсуждения и переходом на личности и взаимные оскорбления. На этой стадии возврат к конструктивным формам общения становится невозможным.

80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и из-за того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает значения.

Стили поведения в конфликте. Люди неизбежно будут конфликтовать и не соглашаться друг с другом. Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенную стратегию и стиль поведения. А для этого необходимо учитывать поведение, интересы и мотивы других вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта.

В конфликтной ситуации люди сознательно или подсознательно выбирают какой-то определенный стиль, стратегию поведения. В конкретной ситуации стиль поведения определяется тем, насколько важно для нас

удовлетворить собственные интересы, действуя пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Психологи выделяют пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях в зависимости от того, чьи интересы и как отстаиваются во время конфликта:

- конкуренция;
- уклонение;
- приспособление;
- сотрудничество;
- компромисс.

Рассмотрим более подробно эти стили.

Перед нами таблица, показывающая ориентацию на интересы другого.

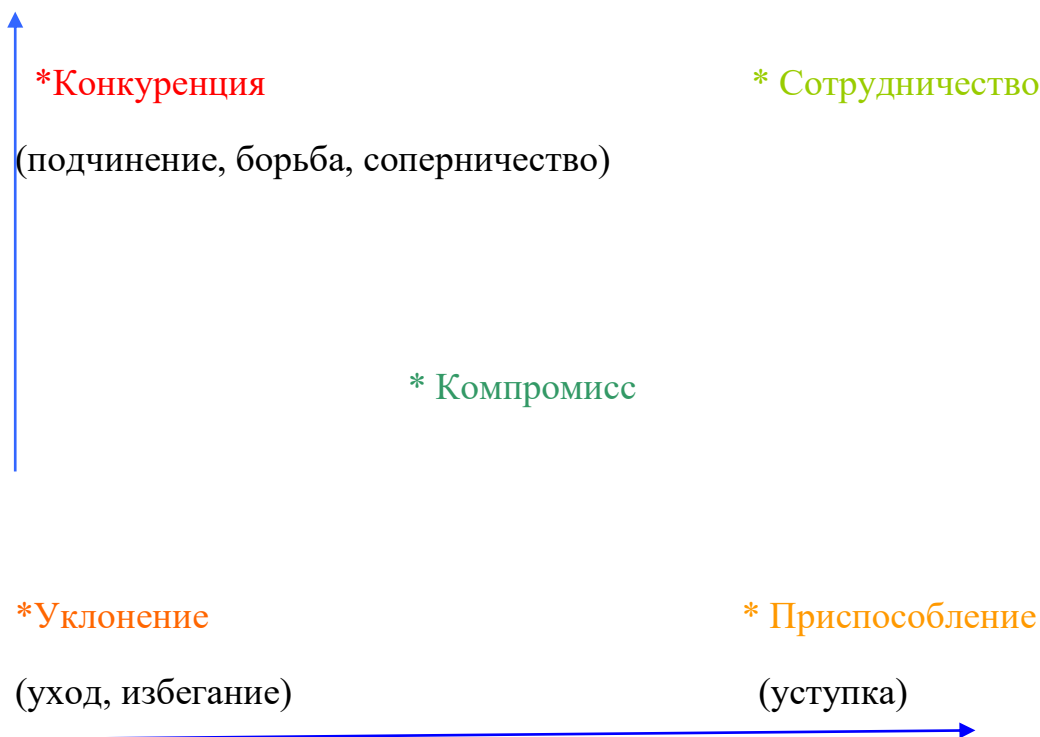


Таблица. 1 Сетка Томаса - Килменна

Стиль конкуренция - «акула» (силовая стратегия: принуждение, борьба, соперничество). Для этого стиля характерна ориентация человека только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнера, т.е. стремление добиться своих интересов в ущерб другому. Он не заинтересован в

сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Выбор данной стратегии в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

Стиль «конкуренции» предпочтителен и эффективен в тех случаях, когда:

- исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на разрешение возникшей проблемы;

- решение необходимо принять быстро, и у вас достаточно власти для этого;

- вы чувствуете, что у вас нет другого выбора и вам нечего терять.

Преимущества этого стиля в том, что у человека не копятся отрицательные эмоции, он любит рисковать и берет на себя ответственность. В экстремальных ситуациях этот стиль очень хорош.

Недостатки его заключаются в том, что конфликт не решается справедливо, человек, часто использующий этот стиль, постоянно со всеми конфликтует, не жалеет чувств других людей.

Стиль уклонение – «черепаха» (уход, избегание). Этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не хочет вступать в сотрудничество для выработки решения проблемы, а просто уходит для разрешения конфликта.

Задача человека, использующего этот стиль, не разрешить конфликт, а сохранить взаимоотношения.

Вы можете использовать данный стиль, когда

- затрагиваемая проблема не столь важна для вас, и вы не хотите тратить силы на ее решение;

- вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении;

- вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека;

- ваш собеседник обладает большей властью или же у вас нет серьезных оснований для продолжения отношений с этим человеком.

Преимущества этого стиля в том, что это «безопасный стиль в опасности», человек сам конфликты не создает. Недостатки – конфликт не решается и поэтому снова может возникнуть через некоторое время.

Стиль приспособление – «медвежонок» (уступка). Человек, придерживающийся данной стратегии, так же, как и в стиле избегание, стремится уйти от конфликта. Но причины ухода в этом случае иные, так как человек, принимающий стратегию уступки, жертвует своими личными интересами в пользу интересов соперника, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Можно использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Он не подходит, когда вы чувствуете, что другой человек не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит.

Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. Она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели, и в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Преимущества этого стиля в том, что сохраняются взаимоотношения между людьми. Недостатки в том, что раз человек уступает, для него нет справедливого разрешения, он сам его ждет от другой стороны, следовательно, конфликты не решаются, накапливаются и снова возвращаются.

Стиль компромисс – «лиса». Решая конфликт с помощью компромисса, люди озабочены и сохранением отношений, и разрешением конфликта, но не справедливым, а быстрым – никто ничего не теряет, но никто ничего и не выигрывает.

Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое. Иначе этот стиль можно назвать «стратегией взаимной уступки».

Когда вы стараетесь прийти к компромиссному решению с кем-то, вам следует начинать с выяснения интересов и желаний обеих сторон, и после этого необходимо обозначить область совпадения интересов.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. Вы хотите прийти к решению быстро, вас может устроить временное решение, вы готовы поменять первоначальную цель. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения, а позволяет сохранить хорошие взаимоотношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

Преимущества стиля компромисс: быстрое разрешение конфликта, но не всегда справедливое.

Недостатки: неудовлетворенность у людей также может накапливаться, но в гораздо меньшей степени, чем при других стилях.

Стиль сотрудничества – «сова». Стиль сотрудничества среди самых прочих самый трудный, но наиболее эффективный стиль. Он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и конфликтных ситуациях. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Обе стороны должны затратить на это некоторое время, они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты решения проблемы.

Человек в этом стиле открыто выражает свои чувства, но щадит при этом чувства других людей. Следуя стилю сотрудничества, он активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свою позицию, но старается при этом учитывать интересы другой стороны. Рассматривается много вариантов и ищется самый удобный не только для себя, но и для другого человека. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку сначала открыто заявляются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем происходит их обсуждение.

Такой подход рекомендуется использовать в тех случаях, когда:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;

- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;

- вы и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;

- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Преимущества этого стиля: справедливое, окончательное разрешение конфликта.

Недостатки: их нет, кроме того, что «совой» быть трудно, так как надо думать не только о себе, но и о других.

Какой же стиль выхода из конфликта предпочтительнее?

Из всех описанных стратегий стиль сотрудничества, вероятно, самый трудоемкий, особенно если он вами не усвоен. Неприемлемым он будет и для того, чья единственная цель в конфликте – «рвать от пирога» как можно больше.

В идеальном случае конфликт сам подсказывает нам стиль поведения. Если ни цель, ни отношения не являются для нас особо важными, благоразумнее уклониться от конфликта. Когда для нас важна цель, а взаимоотношения – значительно меньше, наилучшим выходом из конфликта может оказаться доминирование.

Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определенных условиях, и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера.

2. ОСОБЕННОСТИ И РЕАЛЬНАЯ ОБСТАНОВКА В УЧЕБНОЙ ГРУППЕ

По списку на третьем курсе группы МИКП - 01 17 студентов, из них 9 девочек. Основную часть группы составляют «хорошисты», 4 студента учатся на «отлично». Межличностные отношения между однокурсниками на среднем уровне, психологический климат в группе можно охарактеризовать нормальные. Активные, целеустремленные, усердные и исполнительные ребята. Главная цель большинства из них – по окончании специализации получить достойное место работы.

Учебная аудитория предназначена для работы с малыми группами. Оснащена компьютером и проектором для работы со слайдами.

3. ВОПРОСЫ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ СТУДЕНТАМ ДЛЯ ДИСКУССИИ

1. Что такое конфликт, каковы его основные структурные элементы?
2. Охарактеризуйте основные виды конфликтов.
3. Чем реалистические конфликты отличаются от нереалистических?
4. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
5. Какие конфликты чаще всего возникают в жизни?
6. Какие существуют стили разрешения конфликтов?
7. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях?
8. В чем сложность стиля сотрудничества для разрешения конфликта?
9. Почему необходимо в различных ситуациях использовать разные стили реагирования в конфликте, а не один. Проверенный годами?
10. Охарактеризуйте основные стадии протекания конфликта.
11. Проанализируйте, почему в конфликте проявляются сильные эмоции и возникает эмоциональная напряженность.
12. Каким образом можно осуществлять контроль эмоций?

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

Проблема кейса

Изучение проблемы конфликтов и обоснованный выбор поведения в конфликтной ситуации помогут выбрать наиболее оптимальный путь решения сложившейся ситуации.

Ситуация кейс стади: идёт очередное занятие в группе, педагог вместе со студентами обсуждают и подводят итог пройденной темы. Большинство однокурсников придерживается сходной точки зрения. И только Фарход, как всегда, не согласен. Он отчаянно доказывает свое мнение, которое у него всегда отличается от группы. Он ведет себя как всезнайка, и это обычно злит группу. Педагог обращается к группе с просьбой выслушать мнение Фархода. Однако, группа считает, что тот, по существу, не говорит ничего нового, а главная его цель выступить против большинства, привлечь внимание к себе. На этой почве в группе постоянно происходят конфликты.

Как бы вы поступили на месте педагога, понимая важность сбалансированного подхода в этой ситуации? Рассмотрите ситуацию и свои действия с учетом всех обстоятельств.

НЕОБХОДИМЫЕ ЗАДАЧИ:

- Сформировать у студентов представление о понятии «конфликт»;
- Познакомить с различными видами и характеристиками конфликтов;
- Проанализировать причины возникновения конфликтных ситуаций;
- Познакомить студентов с различными стилями поведения в конфликтных ситуациях;
- Проанализировать положительные и отрицательные стороны каждого из стилей;
- Углубить самопонимание путем выявления своего собственного стиля поведения в конфликте
- Рассмотреть правила конструктивного разрешения конфликтов;
- Развить навыки творческого разрешения в конфликтных ситуациях.

АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ :

1. Выделить основную проблему, для чего ответить на следующие вопросы: как я понимаю проблему? Как мой партнер видит проблему? В чем он видит причину конфликта? Соответствует ли поведение каждого из нас сложившейся ситуации? В каких вопросах мы с партнером расходимся, а в каких солидарны?

2. Определить причины конфликта. Как можно полнее и правильно уяснить для себя, какие действия партнера неприемлемы. Понять, что в собственных действиях не воспринимается собеседником. Определить причины возникновения конфликта.

3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта.

Что можно сделать с моей стороны и с позиции партнера для разрешения конфликта? Что можно сделать для партнера? Каковы общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта?

4. Выяснить каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта, что нужно сделать для достижения намеченной цели, какой из способов разрешения конфликта вызывает у его участников чувство удовлетворения своей конструктивностью.



Таблица 2. Схема развития конфликта

Эмоции в конфликтных ситуациях. Эмоции играют основную роль в межличностном поведении. Не важно, каковы могут быть требования к

поведению, каждый человек реагирует на ситуации и проблемы, основываясь на свой опыт и образование. Реакция всегда подразумевает эмоциональный компонент. Когда кажется, что людей волнуют только идеи и они заботятся только о правильности, это, вероятно, означает, что они потеряли связь с этим эмоциональным компонентом. Короче, они могут потерять возможность узнавать свои чувства, но чувства оказывают влияние на них. Иногда эта точка зрения является причиной того, что рабочие группы игнорируют чувства, настаивая на “строго деловом” подходе к проблемам. В этих ситуациях чувства вынуждены существовать “под столом”, создавая скрытые течения. Сильные эмоции часто создают напряженность, что способствует возникновению конфликта на основе раздражения. Враждебность, возникшая из несогласия (противоречия) начальника - подчиненного, например, иногда переносится на менее влиятельных подчиненных или на посторонних людей в разных функциональных группах. Для поддержки определенной позиции искажается информация, при этом часто находит поддержку личная враждебность. Последствием подавления или игнорирования эмоций являются часто конфликт и принятие нереалистичных решений. Мерилом хорошего решения, которое будет искренне выполняться, является не то, насколько неэмоционально оно было принято, а то, были ли все испытанные эмоции высказаны, услышаны, осознаны и приняты во внимание.

Позитивные результаты конфликта. Результатом конфликта может быть драма, развитие, новые возможности и рост отдельной личности, группы или организации. Часто конфликт может усилить сплоченность и доверие в группе и привести к повышенной мотивации и деятельности. Конфликт в группах, если им правильно манипулируют, может привести к повышенной мотивации и продуктивности, а также к лучшему личному настрою членов группы. Конфликт может оказать связующий эффект на взаимоотношения сторон. Он может стать стимулом к поиску новых фактов и решений, может увеличить энергию конфликтующих сторон для выполнения заданий, требующихся для организации, и может рассеять более серьезный конфликт.

Конфликт не должен быть разрушительным и ослабляющим, к нему всегда можно подойти таким образом, чтобы он стал благотворным и способствовал росту. Работа по данной дисциплине направлена на то, чтобы улучшить понимание конфликта, и предполагает освоение особых умений для эффективного управления конфликтом в межличностных отношениях.

Двухмерная модель конфликта. Хотя вы часто с этим можете не согласиться, каждый человек имеет свой характерный подход или стиль, когда ему предстоит урегулировать конфликт. Есть люди, которые при первых же признаках конфликта стараются уклониться от него, в то время как другие люди сталкиваются с ним и ищут решение, в котором удовлетворились бы цели обеих сторон. Есть люди, которых так сильно беспокоит возможность разрушения их взаимоотношений с другой стороной, что при первых же признаках конфликта они уступают; другие прибегают к тактике “половины куска”, пытаясь насколько возможно больше отстоять свои цели и как можно меньше повредить взаимоотношениям; а третьи настолько озабочены достижением своих целей, что наносят вред другой стороне или разрушают с ней взаимоотношения. Стиль поведения человека в конфликте определяется тем, насколько сильно беспокоят его взаимоотношения и личные цели участвующих сторон, как показано на двухмерной модели конфликта (рис.1). Стиль подхода к конфликту, представленный различной степенью выразительности, которая может быть у взаимоотношений между конфликтующими сторонами или их целями, может быть кратко описан следующим образом.



Рис. 1. Примерная модель конфликта

Подход к управлению конфликтом. В этом подразделе вы получите возможность исследовать свой подход к управлению конфликтом и способы, которые вы используете в конфликтных ситуациях, особенно в стрессовых ситуациях. Упражнения, которые последуют, позволят вам взглянуть на стратегии, которые вы могли бы выбрать, при урегулировании споров и разногласий, помогут вам понять характерный для вас подход к управлению конфликтом. Завершив это исследование вы можете сделать выбор, который соответствует типичному для вас поведению или отношению в конфликтной ситуации.

Этап 1. Исследование

Это исследование определяет 12 ситуаций, с которыми вы можете столкнуться в вашей личной жизни или на работе. Пожалуйста, внимательно исследуйте каждую ситуацию и 5 возможных ответов о стиле поведения или отношении и затем по 10-балльной шкале распределите их, чтобы оценить ваше типичное поведение, отметив наивысшей отметкой то, что вам больше всего

свойственно. На каждый ответ может быть дана отметка от 0 до 10, в результате в сумме должно получиться 10.

Ситуация 1. Испытывая сильные эмоции в конфликтной ситуации, вы:

- А. Наслаждаетесь освобождением эмоций, чувством возбуждения и достоинства.
- В. Наслаждаетесь разработкой стратегии и тем, что ставите вопрос.
- С. Относите серьезно к тому, что думают и чувствуют другие.
- D. Вам становится страшно, потому что вы не допускаете, что противоречия можно обсуждать, не обидев кого-либо.
- Е. Приходите к убеждению, что вы не можете ничего сделать, чтобы решить проблему.

Всего: 10.

Ситуация 2. Обдумайте следующие утверждения и оцените их по степени их характерности для вас:

- А. Жизнь завоевывают те, кто верит в победу.
- В. Редко возможна победа в конфликтах.
- С. Ни у кого нет окончательного ответа, но каждый может сделать свой вклад.
- D. После окончательного анализа мудро подставить вторую щеку.
- Е. Бесполезно пытаться изменить человека, который зациклен на противоположной точке зрения.

Всего: 10.

Ситуация 3. Каков наилучший результат, который вы ожидаете получить в результате конфликта:

- А. Конфликт помогает людям осознать тот факт, что один ответ лучше, чем все другие.
- В. В результате конфликта исключаются крайние позиции и достигается сильная средняя позиция.

- С. Конфликт прочищает воздух и увеличивает обязательство и результаты.
- D. Конфликт демонстрирует абсурдность эгоистичности, сближает людей в их обязательствах по отношению друг к другу.
- E. Конфликт ослабляет самодовольство и приписывает вину тому, кому она принадлежит.

Всего: 10.

Ситуация 4. Если в конфликтной ситуации вы лицо, имеющее большую власть, вы:

- A. Выскажетесь прямо, чтобы собеседник знал вашу точку зрения.
- B. Попытаетесь в результате переговоров добиться наилучшего соглашения.
- C. Попросите выслушать, что чувствует собеседник, предложите найти положение, в котором обе стороны захотят попытаться что-то сделать.
- D. Будете следовать за собеседником, оказывая ему помощь, где сможете.
- E. Поддержите беспристрастность встречи, ссылаясь на правила, если они применимы.

Всего: 10.

Ситуация 5. Если человек, о котором вы заботитесь, займет неразумную позицию, вы:

- A. Заявите об этом, отметив, что вам это не нравится.
- B. Между прочим отметите, что вам это не нравится; возможно, сделаете это с юмором, избегая прямой конфронтации.
- C. Обратите внимание собеседника на конфликт и исследуете решение обоюдоприемлемое.
- D. Попытаетесь оставить при себе свои опасения.
- E. Продемонстрируете вашу депрессию или отсутствие интереса действиями.

Всего: 10.

Ситуация 6. Если вы разозлитесь на друга или на коллегу, вы:

- А. Просто взорветесь, не задумываясь об этом много.
- В. Постараетесь сгладить все хорошей историей.
- С. Выразите свой гнев и предложите собеседнику ответить.
- D. Попытаетесь компенсировать свою злость, действуя в противоположность своим чувствам.
- Е. Отстранитесь от ситуации.

Всего: 10.

Ситуация 7. Если вы не согласны с другими членами группы по важной проблеме, вы:

- А. Будете придерживаться своих убеждений и защищать свою позицию.
- В. Обратитесь к логике группы в надежде убедить хотя бы большинство в своей правоте.
- С. Исследуете точки согласия и разногласий и чувства членов группы, а затем попытаетесь найти альтернативы, которые примут во внимание все точки зрения.
- D. Примкнете к группе.
- Е. Не будете принимать участие в дискуссии и не будете чувствовать себя обязанным с принятием решения.

Всего: 10.

Ситуация 8. Если один из членов группы займет позицию, противостоящую всей группе, вы:

- А. Публично заявите, что, расходясь во взглядах с группой этот человек мешает группе, и предложите группе действовать без этого человека, если это необходимо.
- В. Убедитесь, что человек, имеющий другие взгляды, имеет шанс высказать свои возражения, чтобы можно было достигнуть компромисса.

- С. Попытайтесь выяснить, почему этот человек иначе смотрит на проблему, чтобы члены группы могли переоценить свою позицию.
 - D. Предложите членам группы отложить конфликтный вопрос и заняться другими вопросами повестки, по которым нет таких разногласий.
 - E. Промолчите, потому что это лучше, если вы не хотите с этим связываться.
- Всего: 10.

Ситуация 9. Если вы видите, что в группе возникает конфликт, вы:

- A. Предпримете действия, чтобы быстро принять решение, и обеспечите завершение работы.
 - B. Постараетесь избежать прямой конфронтации, перенеся дискуссию на среднюю полосу.
 - C. Поделитесь с группой своими впечатлениями о том, что происходит, чтобы можно было обсудить природу надвигающегося конфликта.
 - D. Предупредите или отведете конфликт прежде, чем он возникнет, ослабив напряжение шуткой.
 - E. Будете избегать конфликта, поскольку он вас не волнует.
- Всего: 19.

Ситуация 10. Улаживая конфликт между вашей группой и другой группой, вы:

- A. Предчувствуете области сопротивления и подготовите ответы на возражения прежде, чем произойдет конфликт.
- B. Посоветуете членам вашей группы подготовиться, определив заранее области возможного компромисса.
- C. Признаете, что конфликт имеет оздоровительное влияние и будете настаивать на определении совместных интересов и/или целей.
- D. Будете способствовать гармонии на основании того, что единственным реальным результатом конфликта является разрушение дружеских отношений.

- Е. Предложите своей группе предоставить конфликт на рассмотрение беспристрастному судье.

Всего: 10.

Ситуация 11. Выбирая члена группы, который будет представлять вашу группу на переговорах с другой группой, вы выберете человека, который:

- А. Знает логическое обоснование позиции вашей группы и будет решительно настаивать на точке зрения вашей группы.

- В. Убедится, что большинство решений группы будет включено в окончательное решение по переговорам, не отдаляя членов группы друг от друга.

- С. Наилучшим образом представит идеи вашей группы, оценит их с точки зрения оценок другой группы и затем отметит подходы решения конфликта.

- D. Наиболее умелый в межличностных отношениях, поэтому будет открыто сотрудничающим и опытным в своем подходе.

- Е. Ясно представит дело вашей группы, в то же время не примет никаких обязательств, которые могли бы вынудить в результате вашу группу значительно изменить позицию.

Всего: 10.

Ситуация 12. Какая, с вашей точки зрения, могла бы быть причина неудачи сотрудничества одной группы с другой?

- А. Недостаточно ясно определенная позиция, или неудача в попытке поддержать позицию группы.

- В. Тенденция в группах заставлять своих лидеров или представителей оставаться верными решениям группы, противопоставляя это гибкости, которая способствовала бы компромиссу.

- С. Недостаток мотивации со стороны членов группы жить мирно с другой группой.

- D. Безответственное поведение лидеров группы, в результате чего лидеры делают акцент на сохранении их властного положения вместо того, чтобы заняться проблемами.

Всего: 10.

Этап 2. Счет

1. Закончив отвечать на все вопросы этапа 1, запишите количество очков, которое вы поставили в ответе на каждый из пяти вопросов 12 ситуаций в соответствующей колонке таблицы подсчета очков (табл. 1). Сложите число очков в каждой колонке, а затем проверьте, чтобы общее число очков в каждой колонке при сложении давало 120.

Таблица 1

Подсчет очков

Ситуация	Ответ А	Ответ В	Ответ С	Ответ D	Ответ Е	Всего
1						10
2						10
3						10
4						10
5						10
6						10
7						10
8						10
9						10

10						10
11						10
12						10
Всего:	...	+...	+...	+...	+...	= 120

2. Перенесите общий счет очков в колонках в табл. 2, показывающую идеальный порядок.

Таблица 2

Идеальный порядок

Стиль	Колонка	Счет
1. Сотрудничающий	С	...
2. Соглашающийся	В	...
3. Приспосабливающийся	Д	...
4. Контролирующий	А	...
5. Уклоняющийся	Е	...
Всего:		=120

3. Занесите в табл. 3 названия стилей поведения, начиная с названий, получивших наибольшее количество очков. Это покажет вам порядок, а затем занесите в соответствующие пустые графы количество очков, соответствующее каждому названию.

Таблица 3

Ваш порядок

Выбор	Стиль	Счет
1-й
2-й
3-й
4-й
5-й
Всего:		=120

4. Запишите ваш счет в соответствующих местах рис. 2 при подсчете очков стилей управления конфликтом. (Вы можете повторить материал, описывающий 5 видов конфликтов, представленные ранее в подразделе, озаглавленном “Двухмерная модель конфликта”.)

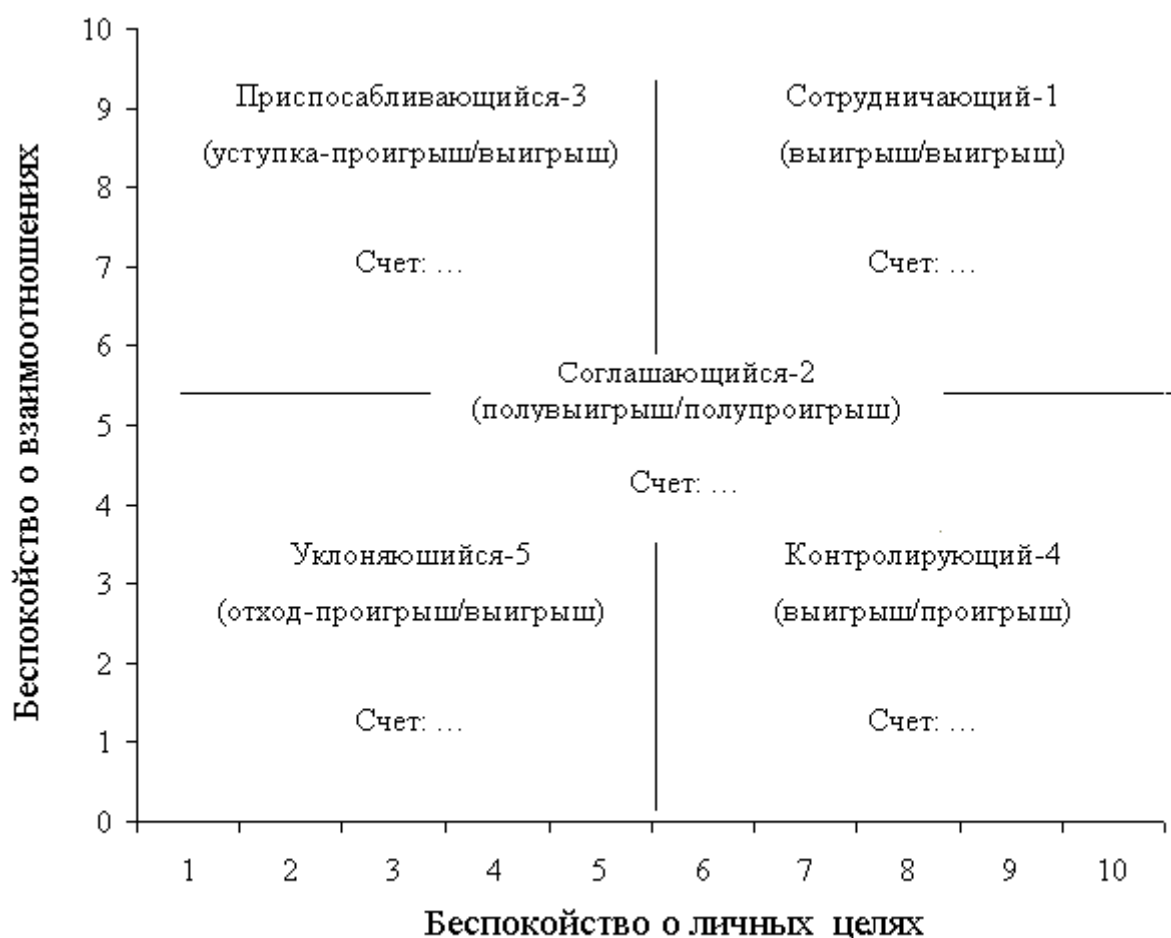


Рис. 2. Способы управления конфликтом. Подсчет очков

Как вы справляетесь с конфликтом?

А – часто

В - время от времени

С - редко

Прием	А	В	С
<ol style="list-style-type: none"> 1. Избегаем человека 2. Изменяем тему разговора 3. Пытаемся понять точку зрения собеседника 4. Пытаемся обернуть конфликт в шутку 5. Выслушиваем речь собеседника о его чувствах 6. Признаем, что неправы, даже если не верим в это 7. Уступаем 8. Требуем большего, чем на самом деле нам нужно 9. Используем осознанно власть над собеседником, чтобы помешать ему достичь его целей 10. Пытаемся выяснить, с чем согласны и не согласны, чтобы сгладить конфликт 11. Пытаемся достичь компромисса 12. Делаем вид, что соглашаемся 13. Двигаемся к решению проблемы как можно лучше 14. Призываем собеседника решить, кто прав 15. Предлагаем способ, при котором и мы и собеседник чего-то добиваемся 16. Угрожаем собеседнику 17. Физически боремся с этим 18. Пытаемся выяснить, каковы цели собеседника 19. Ноем или жалуемся, пока не добиваемся своего 20. Играем роль: уступаем собеседнику, но демонстрируем, как мы страдаем 21. Извиняемся 22. Уступаем в некоторых моментах в обмен на другие 23. Добиваемся наилучшего результата, независимо от того, каков он 24. Откладываем это 25. Соглашаемся на среднюю позицию 26. Избегаем возможности обидеть собеседника 			

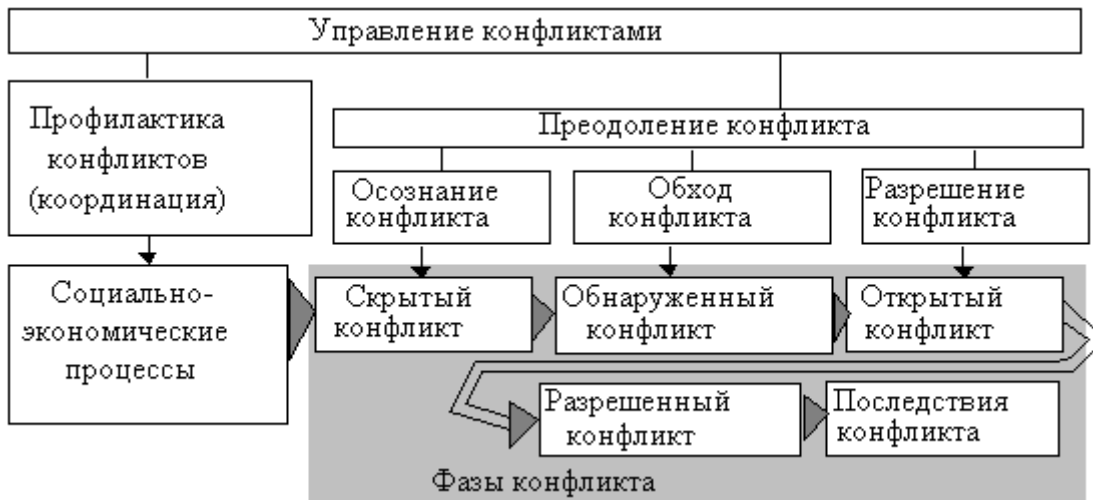
- | | | | |
|--|--|--|--|
| 27. Решаем все открыто | | | |
| 28. Жертвуем своими интересами ради сохранения взаимоотношений | | | |
| 29. Спорим по поводу разногласий | | | |
| 30. Избегаем ссоры | | | |

Алгоритм работы с вышеприведенной таблицей:

1. Напротив каждого приема отметьте, используете вы его часто, время от времени, или редко.

2. Большинство людей используют разные приемы для решения конфликтов с разными людьми. Иногда люди в разных ситуациях нуждаются в разных приемах - вы не можете разговаривать с вашим насильником так, как вы говорите со своими лучшими друзьями. Но часто мы используем очень ограниченное число приемов с определенными людьми.

6. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ВАРИАНТА И ПУТЕЙ РЕШЕНИЯ



Конструктивное разрешение конфликтов. Психологи считают, что конфликты в личной и деловой сфере естественны и неизбежны, так как в общении вступают люди с различными взглядами, профессиональным и жизненным опытом, разными ролевыми функциями.

Разрешение конфликта зависит от его участников, их личных особенностей, от позиции окружающих лиц, от стратегии и тактики взаимодействия в конфликте.

Для выхода из конфликтной ситуации надо постараться объективно воспринять ситуацию и проанализировать ее с позиций противоположной стороны, а затем перейти к поиску компромиссов и возможных форм сотрудничества. Объективному же восприятию конфликтной ситуации зачастую мешает уверенность в своей правоте и нежелание понять другого. Поэтому для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него необходимо:

1. Выделить основную проблему.
2. Определить причины конфликта.
3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта.

Основные правила поведения в конфликтной ситуации. Для того, чтобы минимизировать конфликт или сделать его конструктивным, существуют определенные правила поведения, обеспечивающие лучший выход из острой ситуации.

1. Правило справедливого отношения к инициатору конфликта.

Всякий межличностный конфликт начинается с того, что в паре или в группе появляется человек, чем-то недовольный, — это инициатор конфликта. Он выступает с требованиями, претензиями. Обидами и ждет, что партнер прислушается к нему и изменит свое поведение. Но обычно партнер реагирует на инициатора конфликта сугубо отрицательно. Инициатор конфликта (за редким исключением, когда это просто капризный, неуживчивый человек) всегда имеет основания затевать ссору. Как правило, за его недовольством и претензиями стоит довольно существенная причина – какое-то положение вещей, которое его тяготи, мучает, доставляет беспокойство и неудобство. Поэтому первое правило поведения в конфликте – справедливое, непредвзятое отношение к инициатору конфликта.

2. Не расширять предмет ссоры, зону конфликта.

Второе правило поведения в конфликте говорит о том, что надо выявить предмет конфликта и не расширять его, т.е. спорить только здесь и сейчас и только из-за этого случая. Под предметом понимается причина недовольства

партнера: что его конкретно не устраивает, что ему не нравится в поведении другого? Это правило должен соблюдать инициатор конфликта. Он должен отчетливо и ясно сформулировать прежде всего для себя, что его не устраивает и раздражает в другом. Затем полно и понятно изложить причину своих претензий. Зачастую ссорящиеся люди не умеют соблюдать это правило.

3. Правило позитивной формулировки острой ситуации.

Во-первых, это заставит инициатора мысленно взвесить все «за» и «против» в выдвигаемом обвинении; во-вторых, рассчитывать возможные последствия конфликта для взаимоотношений; в-третьих, самому подумать за инициатора, расширить его представление о предмете конфликта и его целесообразности, ощутить себя в роли обвиняемого.

4. Правило эмоциональной выдержки.

Нередко конфликтующие партнеры в состоянии верно определить предмет конфликта, справедливо отнестись к праву инициатора высказать свои требования, наметить исходы конфликта, но весь тон разговора сводит на нет эти достижения. Как правило, конфликтующие стороны в момент конфликта испытывают напряженность эмоционального состояния. Их высказывания категоричны, запелляционны, требовательны. Поэтому особенно важным во время конфликта является контроль эмоций. Самое обязательное условие спора – максимально возможный спокойный и ровный тон высказываний, точность и продуманность слов. Нужно говорить так, чтобы в голосе и словах не было даже намека на раздраженность, гнев, упрек, не было оскорбления в адрес партнера. Если вы окажетесь в ситуации, в которой кто-то начинает слишком сильно проявлять свои эмоции, то это, как правило, свидетельствует о том, что конфликт вызван какими-то глубинными интересами, которые вам необходимо учесть, чтобы найти решение проблемы и восстановить взаимоотношения.

5. Правило обезличенного спора.

Самое главное правило: избегайте личных конфликтов, затрагивающих чувства собственного достоинства человека.

1. Приведите примеры различного вида конфликтов в соответствии их классификацией.
2. Какие конфликты, по каким причинам чаще всего возникают в вашей жизни?
3. Приведите примеры использования различных стилей поведения в конфликте.
4. Каковы общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта?

ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Методика «Семь состояний»

ИНСТРУКЦИЯ: просмотрите свой график “ЦЕННОСТИ – ДОСТУПНОСТИ” и обратите внимание на те сферы, где “разрыв” между “Ценностью” и “Доступностью” больше или равен четырём. Далее: на регистрационном бланке для каждой из таких сфер с “разрывом” в 4 балла и более, оцените свое состояние по 10-ти бальной шкале (от 0 до 9) по следующим семи характеристикам:

1 состояние “Внутренний конфликт”. Ощущение внутренней напряженности, разлада с самим собой.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

2 состояние “Внутренний вакуум”. Ощущение внутренней пустоты, отсутствие интереса к чему-либо.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

3 состояние “Внутренняя тревога”.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

4 состояние “Тоска, подавленность”.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

5 состояние “Апатия. Нехватка сил, чтобы справиться с трудностями”.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

6 состояние “Внутреннее спокойствие, безмятежность”.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

7 состояние “Внутренний комфорт”. Ощущение внутреннего благополучия, безопасности.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Итак, при просмотре оценок от 0 до 9 Вы должны выбрать только одну цифру по каждому из семи перечисленных состояний для каждой из сфер, где “разрыв” между “Ценностью” и “Доступностью” больше, либо равен 4.

0 – означает отсутствие данного состояния

1,2,3 – слабая выраженность данного состояния

4,5,6 – средняя выраженность данного состояния

7,8,9 – сильная выраженность данного состояния

ПРИСТУПАЙТЕ!

Когда работа по оценке состояний с “ценностями”, имеющими “разрыв”, будет окончена, то в конце таблицы регистрационного бланка

ВК и ВВ: понятия- ценности	СОСТОЯНИЯ								
	1	2	3	4	5	6	7	ЭОС	ЭПС
ВК № понятия- ценности, названия									
ВК №...									
ВК №...									
ВК №...									
ВК №...									
ВВ №...									

ВВ №...									
ВВ №...									
ВВ №...									
.....									
ВК для всех №№ средние									
ВВ для всех №№ средние									
ОС									

В таблице: ЭОС – средняя оценка для состояний №№ 1-5

ЭПС – средняя оценка для состояний №№ 6-7

Проявление каждого из состояний – начиная с 4-х баллов.

ВК

Сфера (№№ понятия-ценности, название) Состояния: (№№ состояний по степени выраженности, названия)

Сфера (.....)

Состояние (.....)

.....
В целом для ВК характерны состояния №№ (повторяющиеся)

ВВ

Сфера (№№ понятия-ценности, название) Состояния: (№№ состояний по степени выраженности, названия)

Сфера (.....)

Состояние (.....)

.....
В целом для ВВ характерны состояния №№ (повторяющиеся)

При переживании ВК преобладает (ЭОС или ЭПС) – (по средним)

При переживании ВВ преобладает (ЭОС или ЭПС) – (по средним)

О преобладании ЭОС или ЭПС речь может идти в том случае, если среди этих состояний №№ 1-5 и №№ 6-7 имелись оценки в 4 или более баллов, хотя бы в одном случае. Если же оценки были только от 0 до 3, то о преобладании речи идти не может.

ЭОС = ЭПС (средние оценки для №№ 1-5 и №№ 6-7) отмечаются в сфере (сферах).

В ОС отмечается (№№ и название состояний, которые оцениваются в 4 или более баллов).

ОС, сходство со сферой (№, название).....

2. Тест «Транзактный анализ общения»

Данный тест позволяет оценить, как сочетаются три «Я» (Родитель – Взрослый – Дитя) в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.

7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя).

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый).

3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит Р: категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Впрочем, в этом случае вы не всегда умеете управлять своими эмоциями.

3. Опросник А. Басса – А. Дарки

«Шкала агрессивности и враждебности»

Опросник разработан А. Бассом и А. Дарки в 1957 г. и предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций.

ИНСТРУКЦИЯ

Отвечайте «да», если вы согласны с утверждением, и «нет» – если не согласны. Старайтесь долго над вопросами не раздумывать.

Вопросы:

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим.
2. Иногда я сплетничаю о людях, которых не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню просьбу.
6. Я не всегда получаю то, что мне положено.
7. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
8. Если я не одобряю поведения друзей, то даю им это почувствовать.
9. Если мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести.
10. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
11. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами.
12. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.
13. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его.
14. Другие умеют (лучше, чем я) почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами.
15. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне не сколько более дружественно, чем я ожидал.
16. Я часто бываю не согласен с людьми.
17. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
18. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему.
19. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми.
20. Я гораздо более раздражителен, чем кажется окружающим.
21. Если кто-то корчит из себя начальника, я всегда поступаю ему наперекор.
22. Меня немного огорчает моя судьба.
23. Я думаю, что многие люди не любят меня.
24. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
25. Люди, увиливающие от работы, должны испытывать чувство вины.
26. Тот, кто оскорбляет меня или мою семью, напрашивается на драку.
27. Я не способен на грубые шутки.
28. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
29. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались.
30. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится.

31. Довольно многие люди завидуют мне.
32. Я требую, чтобы люди уважали мои права.
33. Меня угнетает то, что я мало делаю для моих родителей.
34. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.
35. От злости я иногда бываю мрачен.
36. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь.
37. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
38. Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.
39. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
40. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям.
41. Мне хочется, чтобы мои ошибки были прощены.
42. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
43. Когда получается не, по-моему, я иногда обижаюсь.
44. Иногда люди раздражают меня просто своим присутствием.
45. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.
46. Мой принцип: «Никогда не доверяй чужакам».
47. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать все, что я о нем думаю.
48. Я делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.
49. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
50. С десяти лет я никогда не проявлял вспышек гнева.
51. Я часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.
52. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
53. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-то 54. приятное для меня.
55. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ.
56. Неудачи огорчают меня.
57. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие.
58. Я могу вспомнить случай, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне.
59. под руку вещь и ломал ее.
60. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку.
61. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
62. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю.
63. Я ругаюсь со злости.
64. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.

65. Если для защиты своих прав мне надо применять физическую силу, я применяю ее.

66. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу по столу кулаком.

67. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.

68. У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.

69. Я не умею поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.

70. Я часто думаю, что жил неправильно.

71. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.

72. Я не раздражаюсь из-за мелочей.

73. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.

74. Я часто просто угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.

75. В последнее время я стал занудой.

76. В споре я часто повышаю голос.

77. Обычно я стараюсь скрывать плохое отношение к людям.

78. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

Обработка результатов

Индексы различных форм агрессивных и враждебных реакций определяются суммированием полученных ответов (за каждый совпадающий ответ «да» (предпоследняя колонка в таблице) и «нет» (последняя колонка) присваивается по 1 баллу [см. таблицу на с. 100]).

Индекс враждебности включает в себя 5-ю и 6-ю шкалы, а *индекс агрессивности* (как прямой, так и мотивационной) включает в себя шкалы 1, 3, 7.

Враждебность = Обида + Подозрительность.

Агрессивность = Физическая агрессия + Раздражение + Вербальная агрессия.

Интерпретация результатов теста

Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4 , а *враждебности* – $6,5-7 \pm 3$.

4. Методика «Самооценка конфликтности»

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

а) избегаю вмешиваться в ссору;

б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав; в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки? а) всегда критикую за ошибки;

б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему; в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

а) если другие меня поддержат, то да; б), разумеется, я предложу свой план;

в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

Ключ

№	Форма реакции	Пояснение	Номера утверждений	n	Показатели нормы, баллы	Тип роли	Тип акцентуации
1	Физическая агрессия (нападении)	Использование физической силы против другого лица	1, 16, 22, 28, 34, 42, 51, 61, 68, 77, 82, 90, 94	13	3-7	Романтик	Демонстративный
2	Косвенная агрессия	Агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная	6, 11, 19, 25, 35, 43, 49, 59, 66, 75, 85, 89	12	2-7	Невиновный	Ипохондрическая тревожная
3	Раздражение	Готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость)	2, 14, 18, 26, 33, 48, 50, 58, 69, 78, 86, 88, 93, 95	14	3-7	Ребенок	Инфантилизм

4	Негативизм	Оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов	3, 10, 24, 29, 37, 45, 52, 64, 65, 74	10	2-5	Объединяющий	Дистимия
5	Обида	Зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия	7, 9, 23, 27, 38, 41, 55, 63, 71, 73, 84, 92, 96	13	4-8	Проверяющий	Застревающий
6	Подозрительность	В диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред	8, 15, 20, 31, 40, 47, 54, 60, 67, 76, 83, 91, 97	13	3-6	Поиск «козла отпущения»	Эпилептоидность
7	Вербальная агрессия	Выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы)	4, 13, 17, 30, 36, 44, 56, 62, 70, 80, 81, 87	12	4-8	Философ	Психастеник
8	Угрызения совести, чувство вины	Выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести	5, 12, 21, 32, 39, 46, 53, 57, 72, 79	10	2-5	Пуританин	Сензитивный

4. Любите ли вы спорить со своими одноклассниками, коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам; в) я спорю со

всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция: а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

б) возмущаюсь, но про себя;

в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что ваша бабушка или иная родственница старшего возраста говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие; б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете? а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их не отчитывал.

9. В ресторане или кафе вы замечаете, что официант обсчитал вас: а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать; б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха или в туристическом отеле. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него: пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или

срываю свой гнев на жене/подруге или муже/друге.

11. Вы спорите с вашим младшим братом и убеждаетесь, что он прав.

Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Подсчет ведется по таблице:

Ключ

Ответ	Вопросы										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишни. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить.

5. Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам

ИНСТРУКЦИЯ

Внимательно прочитайте и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке. Оцените по пятибалльной шкале, помня, что шкала 3 обозначает равнозначное присутствие обоих свойств, а чем ярче выражено у вас каждое из приведенных слева в бланке свойств, тем выше оценка. Суммируйте получившиеся баллы.

Бланк ответов

1	Уклоняюсь от спора	5 4 3 2 1	Рвусь в спор
2	Отношусь к конкуренту без предвзятости	5 4 3 2 1	Подозрителен
3	Имею адекватную самооценку	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку
4	Прислушиваюсь к мнению других	5 4 3 2 1	Не принимаю других мнений
5	Не поддаюсь провокации, не завожусь	5 4 3 2 1	Легко завожусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение
7	Если взрываюсь, то потому что чувствую вину	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
9	Считаю, что в споре не надо проявлять эмоции	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
10	Считаю, что спор – самая крайняя форма разрешения конфликта	5 4 3 2 1	Считаю, что спор – необходимая форма разрешения конфликта

Интерпретация результатов

40–50 баллов – высокий уровень конфликтоустойчивости.

30–39 баллов – средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс и стремлении избегать конфликта.

20–29 баллов – низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

1–19 баллов – очень низкий уровень конфликтоустойчивости, присущий конфликтным личностям.

6. Методика оценки поведения в конфликте (опросник К. Томаса)

К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном предложил двухмерную модель стратегий поведения в конфликтах, одно измерение которой – поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе – поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов. Данная методика теста адаптирована Н. В. Гришиной.

Инструкция

Вам предлагается в каждой из 30 пар суждений выбрать то, которое является наиболее типичным для Вас, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте. Отметьте выбранные варианты. Долго думать не следует.

Текст опросника

1. а. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. а. Я стараюсь найти компромиссное решение. б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. а. Я стараюсь найти компромиссное решение. б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. а. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку другого. б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а. Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя. б. Я стараюсь добиться своего.

7. а. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. а. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а. Я твердо стремлюсь достичь своего. б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. а. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. а. Я предлагаю среднюю позицию. б. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.

14. а. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. а. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения. б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. а. Я стараюсь не задеть чувств другого. б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

а. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

17. а. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

18. а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

19. а. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

20. а. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

21. а. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. б. Я отстаиваю свои желания.

22. а. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

23. а. Если позиция другого кажется ему важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

24. а. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

25. а. Я предлагаю среднюю позицию. б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

26. а. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

27. а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

28. а. Я предлагаю среднюю позицию. б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

29. а. Я стараюсь не задеть чувств другого. б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком

могли добиться успеха.

Обработка и интерпретация результатов

Сумма количества баллов (каждое совпадение – 1 балл) по каждой шкале показывает выраженность той или иной стратегии поведения в конфликте и стиля поведения в конфликтной ситуации.

Ключ

Стратегии поведения в конфликте	№ вопроса
Соревнование	3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а
Приспособление	1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б, 30а
Компромисс	2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а
Избегание	1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б
Сотрудничество	2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б

По количеству совпадений можно сделать вывод о типичной для обследуемого форме поведения в конфликте относительно других форм.

7. Тест «Как вы действуете в условиях конфликта» (по В. Пугачеву)⁹

Данный тест напрямую взаимосвязан с опросником К. Томаса. Поэтому, если результаты данных двух тестов существенно отличаются, то это говорит о недостаточной искренности отвечающего.

Приведенные пословицы и афоризмы можно рассматривать как краткие описания различных стратегий (как сочетания двух доминирующих ориентаций: «на себя» и «на взаимодействие с другими»), используемых людьми для разрешения конфликтов. Их использование в тесте нацелено на минимизацию квазиответов и самоидеализации. Оцените представленные ниже утверждения по степени их типичности в вашем поведении по 5-балльной шкале (5 – весьма типично; 4 – часто типично; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – совсем нетипично).

Опросник

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете заставить другого думать, как вы хотите, заставьте его делать так, как думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спат.
4. Рука руку моет (почеши мне спину, и я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков лучше тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.

8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражения выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорогого.
19. Ты мне – я тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истины, которой обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает – тот обращается в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет, а упрямый – ни одной.
24. Кто дарит – друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ разрешать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честность, доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, брось в того кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталости и докопайся до истины.

Ключ для оценки поведения в конфликте

Типология поведенческих стратегий в конфликте

I		II		III		IV		V	
Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы	Номер вопроса	Баллы
1		2		3		4		5	

6		7		8		9		10
11		12		13		14		15
16		17		18		19		20
21		22		23		24		25
26		27		28		29		30
31		32		33		34		35
Итого		Итого		Итого		Итого		Итого

Наибольшее количество баллов говорит о склонности к той или иной стратегии. В том случае, если в колонках получилось равное количество баллов, то значит, вы предпочитаете использовать две (и более) стратегии в равной степени.

Стратегия I. «ЧЕРЕПАХА» (избегание) – стратегия ухода под панцирь, то есть отказ как от достижения личных целей, так и от участия во взаимоотношениях с окружающими.

Стратегия II. «АКУЛА» (конфронтация) – силовая стратегия. Для ее приверженцев главное – цели, а взаимоотношения во внимание не принимаются. Им неважно, любят их или нет. Они считают, что конфликты разрешаются лишь выигрышем одной и проигрышем второй стороны.

Стратегия III. «МЕДВЕЖОНОК» (приспособление) – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения – очень важны, а цели – не очень. Чтобы их понимали и любили, они способны пожертвовать целями.

Стратегия IV. «ЛИСА» (компромисс) – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения. Они готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить добрые взаимоотношения.

Стратегия V. «СОВА» – стратегия открытой и честной конфронтации и сотрудничества. Ценит и цели, и взаимоотношения. Открыто определяет позиции и ищет выход в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников.

8. Тест - опросник Г. Шмишека, К. Леонгарда. Методика Акцентуации характера и темперамента личности.

Тест - опросник Г. Шмишека, К. Леонгарда предназначен для диагностики типа акцентуации личности, опубликован Г. Шмишеком в 1970 г и является модификацией "Методики изучения акцентуаций личности К. Леонгарда". Методика предназначена для диагностики акцентуаций характера и темперамента. Согласно К. Леонгарду акцентуация -это "заострение" некоторых, присущих каждому человеку, индивидуальных свойств.

Акцентуированные личности не являются патологическими, другими

словами они нормальные. В них потенциально заложены как возможности социально положительных достижений, так и социально отрицательный заряд.

Выделенные Леонгардом 10 типов акцентуированных личностей разделены на две группы: акцентуации характера (демонстративный, педантичный, застревающий, возбудимый) и акцентуации темперамента (гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, аффективный, эмотивный).

Тест предназначен для выявления акцентуированных свойств характера и темперамента лиц подросткового, юношеского возраста и взрослых.

Характерологический тест

Шмишека подходит для учета акцентуаций характера в процессе обучения, профессионального отбора, психологического консультирования, профориентации.

Тест - опросник Шмишека, К. Леонгарда. Методика Акцентуации характера и темперамента:

Инструкция:

Вам будут предложены утверждения, касающиеся вашего характера. Отвечайте, долго не раздумывая, вы можете выбрать один из двух ответов: "да" или "нет", других вариантов ответов нет. Свой ответ нужно отметить в ответном бланке, поставив крестик в окошке "да" или "нет" напротив цифры, соответствующей номеру вопроса.

Стимульный материал.

1. Является ли ваше настроение в общем веселым и беззаботным?
2. Восприимчивы ли вы к обидам?
3. Случалось ли вам иногда быстро заплакать?
4. Всегда ли вы считаете себя правым в том деле, которое делаете, и вы не успокоитесь, пока не убедитесь в этом?
5. Считаете ли вы себя более смелым, чем в детском возрасте?
6. Может ли ваше настроение меняться от глубокой радости до глубокой печали?
7. Находитесь ли вы в компании в центре внимания?
8. Бывают ли у вас дни, когда вы без достаточных оснований находитеесь в угрюмом и раздражительном настроении и ни с кем не хотите разговаривать?
9. Серьезный ли вы человек?
10. Можете ли вы сильно воодушевиться?
11. Предприимчивы ли вы?

12. Быстро ли вы забываете, если вас кто-нибудь обидит?
13. Мягкосердечный ли вы человек?
14. Пытаетесь ли вы проверить после того, как опустили письмо в почтовый ящик, неосталось ли оно висеть в прорези?
15. Всегда ли вы стараетесь быть добросовестным в работе?
16. Испытывали ли вы в детстве страх перед грозой или собаками?
17. Считаете ли вы других людей недостаточно требовательными друг к другу?
18. Сильно ли зависит ваше настроение от жизненных событий и переживаний?
19. Всегда ли вы прямодушны со своими знакомыми?
20. Часто ли ваше настроение бывает подавленным?
21. Был ли у вас раньше истерический припадок или истощение нервной системы?
22. Склонны ли вы к состояниям сильного внутреннего беспокойства или страстногостремления?
23. Трудно ли вам длительное время просидеть на стуле?
24. Боретесь ли вы за свои интересы, если кто-то поступает с вами несправедливо?
25. Смогли бы вы убить человека?
26. Сильно ли вам мешает косо висящая гардина или неровно настланная скатерть, настолько, что вам хочется немедленно устранить эти недостатки?
27. Испытывали ли вы в детстве страх, когда оставались одни в квартире?
28. Часто ли у вас без причины меняется настроение?
29. Всегда ли вы старательно относитесь к своей деятельности?
30. Быстро ли вы можете разгневаться?
31. Можете ли вы быть бесшабашно веселым?
32. Можете ли вы иногда целиком проникнуться чувством радости?
33. Подходите ли вы для проведения увеселительных мероприятий?
34. Высказываете ли вы обычно людям свое откровенное мнение по тому или иному вопросу?
35. Влияет ли на вас вид крови?
36. Охотно ли вы занимаетесь деятельностью, связанной с большой ответственностью?
37. Склонны ли вы вступить за человека, с которым поступили несправедливо?
38. Трудно ли вам входить в темный подвал?

39. Выполняете ли вы кропотливую черную работу так же медленно и тщательно, как любимое вами дело?
40. Являетесь ли вы общительным человеком?
41. Охотно ли вы декламировали в школе стихи?
42. Убегали ли вы ребенком из дома?
43. Тяжело ли вы воспринимаете жизнь?
44. Бывали ли у вас конфликты и неприятности, которые так изматывали вам нервы, что вы не выходили на работу?
45. Можно ли сказать, что вы при неудачах не теряете чувство юмора?
46. Сделаете ли вы первым шаг к примирению, если вас кто-то оскорбит?
47. Любите ли вы животных?
48. Уйдете ли вы с работы или из дому, если у вас там что-то не в порядке?
49. Мучают ли вас неопределенные мысли, что с вами или с вашими родственниками случится какое-нибудь несчастье?
50. Считаете ли вы, что настроение зависит от погоды?
51. Затруднит ли вас выступить на сцене перед большим количеством зрителей?
52. Можете ли вы выйти из себя и дать волю рукам, если вас кто-то умышленно груборассердит?
53. Много ли вы общаетесь?
54. Если вы будете чем-либо разочарованы, придете ли в отчаяние?
55. Нравится ли вам работа организаторского характера?
56. Упорно ли вы стремитесь к своей цели, даже если на пути встречается много препятствий?
57. Может ли вас так захватить кинофильм, что слезы выступят на глазах?
58. Трудно ли вам будет заснуть, если вы целый день размышляли над своим будущим или какой-нибудь проблемой?
59. Приходилось ли вам в школьные годы пользоваться подсказками или списывать у товарищей домашнее задание?
60. Трудно ли вам пойти ночью на кладбище?
61. Следите ли вы с большим вниманием, чтобы каждая вещь в доме лежала на своем месте?
62. Приходилось ли вам лечь спать в хорошем настроении, а проснуться в удрученном состоянии несколько часов оставаться в нем?
63. Можете ли вы с легкостью приспособиться к новой ситуации?
64. Есть ли у вас предрасположенность к головной боли?

65. Часто ли вы смеетесь?
66. Можете ли вы быть приветливым с людьми, не открывая своего истинного отношения к ним?
67. Можно ли вас назвать оживленным и бойким человеком?
68. Сильно ли вы страдаете из-за несправедливости?
69. Можно ли вас назвать страстным любителем природы?
70. Есть ли у вас привычка проверять перед сном или перед тем, как уйти, выключены ли газ и свет, закрыта ли дверь?
71. Пугливы ли вы?
72. Бывает ли, что вы чувствуете себя на седьмом небе, хотя объективных причин для этого нет?
73. Охотно ли вы участвовали в юности в кружках художественной самодеятельности, в театральном кружке?
74. Тянет ли вас иногда смотреть вдаль?
75. Смотрите ли вы на будущее пессимистически?
76. Может ли ваше настроение измениться от высочайшей радости до глубокой тоски за короткий период времени?
77. Легко ли поднимается ваше настроение в дружеской компании?
78. Переносите ли вы злость длительное время?
79. Сильно ли вы переживаете, если горе случилось у другого человека?
80. Была ли у вас в школе привычка переписывать лист в тетради, если вы поставили на него кляксу?
81. Можно ли сказать, что вы больше недоверчивы и осторожны, нежели доверчивы?
82. Часто ли вы видите страшные сны?
83. Возникала ли у вас мысль против воли броситься из окна, под приближающийся поезд?
84. Становитесь ли вы радостным в веселом окружении?
85. Легко ли вы можете отвлечься от обременительных вопросов и не думать о них?
86. Трудно ли вам сдержаться, если вы разозлитесь?
87. Предпочитаете ли вы молчать (да), или вы словоохотливы (нет)?
88. Могли бы вы, если пришлось бы участвовать в театральном представлении, с полным проникновением и перевоплощением войти в роль и забыть о себе?

Ответный бланк к тесту опроснику Шмишека Леонгарда.

Фамилия. Имя. Отчество

Возраст _____

(полных лет) Пол М Ж

Должность _____ Стаж:

общий _____ педагогический _____ в должности _____

Дата заполнения _____

№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	Сумма	Балл	
1			12			23			34			45			56			67			78		
2			13			24			35			46			57			68			79		
3			14			25			36			47			58			69			80		
4			15			26			37			48			59			70			81		
5			16			27			38			49			60			71			82		
6			17			28			39			50			61			72			83		
7			18			29			40			51			62			73			84		
8			19			30			41			52			63			74			85		
9			20			31			42			53			64			75			86		
10			21			32			43			54			65			76			87		
11			22			33			44			55			66			77			88		
№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	№	Да	Нет	Сумма	Балл	

Ключ тесту опроснику Шмишека Леонгарда.

По каждой шкале подсчитываются *плюсы* (положительные ответы на указанные вопросы) и *минусы* (отрицательные ответы на соответствующие шкале вопросы). Затем полученные баллы (плюсы и минусы) по шкале суммируются и результат умножается на *коэффициент* – при каждом типе акцентуации свой. В результате обработки результатов тестирования получится

10 показателей, соответствующих выраженности той или иной акцентуации личности по К. Леонгарду.

Акцентуации характера

1. Демонстративность, истероидность х2 (получившееся значение шкалы умножить на 2)

Сложить (+) : 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88

Вычесть (—) : 51

2. Застывание, ригидность х2

+: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81

—: 12, 46, 59

3. Педантичность х2

+: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83

—: 36

4. Неуравновешенность, возбудимость х3

+: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86

—: Нет

Акцентуации темперамента

5. Гипертимность х3

+: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77

—: Нет

6. Дистимичность х3

+: 9, 21, 43, 75, 87

-: 31, 53, 65

7. Тревожность, боязливость х3

+: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82

-: 5

8. Циклотимичность х3

+: 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84

—: Нет

9. Аффективность, экзальтированность х6

+: 10, 32, 54, 76

—: Нет

10. Эмотивность, лабильность х3

+: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79

— : 25

9. Интерпретация к тесту опроснику Шмишека Леонгарда.

Максимальный показатель по каждому типу акцентуации (по каждой шкале опросника) равен 24 балла. Полученные данные могут быть представлены в виде "профиля акцентуаций личности":

По некоторым источникам, признаком акцентуации считается величина, превосходящая 12 баллов. Другие же основания практического применения опросника указывают, что сумма баллов в диапазоне от 15 до 18 говорит лишь о тенденции к тому или иному типу акцентуации. И лишь в случае превышения 19 баллов личность является акцентуированной.

Таким образом, вывод о степени выраженности акцентуации делается на основании следующих показателей по шкалам:

0-12 – свойство не выражено

13-18 – средняя степень выраженности свойства (тенденция к тому или иному типу акцентуации личности)

19-24 – признак акцентуации

Описание типов акцентуаций личности по К. Леонгарду

1. Демонстративный тип. Характеризуется повышенной способностью к вытеснению, демонстративностью поведения, живостью, подвижностью, легкостью в установлении контактов. Склонен к фантазерству, лживости и притворству, направленным на приукрашивание своей персоны, авантюризму, артистизму, к позерству. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным отягощает его. Он демонстрирует высокую приспособляемость к людям, эмоциональную лабильность (легкую смену настроений) при отсутствии действительно глубоких чувств, склонность к интригам (при внешней мягкости манеры общения). Отмечается беспредельный эгоцентризм, жажда восхищения, сочувствия, почитания, удивления. Обычно похвала других в его присутствии вызывает у него особо неприятные ощущения, он этого не выносит. Стремление к компании обычно связано с потребностью ощутить себя лидером, занять исключительное положение. Самооценка сильно далека от объективности. Может раздражать своей самоуверенностью и высокими притязаниями, сам систематически провоцирует конфликты, но при этом активно защищается. Обладая патологической способностью к вытеснению, он может полностью забыть то, о чем он не желает знать. Это расковывает его во лжи. Обычно лжет с невинным лицом, поскольку то, о чем он говорит, в данный момент, для него является правдой; по-видимому, внутренне он не осознает свою ложь, или же осознает очень неглубоко, без заметных угрызений совести. Способен увлечь других неординарностью мышления и поступков.

2. Застревающий тип. Его характеризует умеренная общительность, занудливость, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. Часто страдает от мнимой несправедливости по отношению к нему. В связи с этим проявляет настороженность и недоверчивость по отношению к людям, чувствителен к

обидам и огорчениям, уязвим, подозрителен, отличается мстительностью, долго переживает происшедшее, не способен "легко отходить" от обид. Для него характерна заносчивость, часто выступает инициатором конфликтов. Самонадеянность, жесткость установок и взглядов, сильно развитое честолюбие часто приводят к настойчивому утверждению своих интересов, которые он отстаивает с особой энергичностью. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, за которое берется и проявляет большое упорство в достижении своих целей. Основной чертой является склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, ревность, подозрительность), инертность в проявлении аффектов, в мышлении, в моторике.

3. Педантичный тип. Характеризуется ригидностью, инертностью психических процессов, тяжестью на подъем, долгим переживанием травмирующих событий. В конфликты вступает редко, выступая скорее пассивной, чем активной стороной. В то же время очень сильно реагирует на любое проявление нарушения порядка. На службе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований. Пунктуален, аккуратен, особое внимание уделяет чистоте и порядку, скрупулезен, добросовестен, склонен жестко следовать плану, в выполнении действий нетороплив, усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам, сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму. С охотой уступает лидерство другим людям.

4. Возбудимый тип. Недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями сочетаются у людей такого типа с властью физиологических влечений. Ему характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, к трениям и конфликтам, в которых сам и является активной, провоцирующей стороной. Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место работы, неуживчив в коллективе. Отмечается низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, тяжеловесность поступков. Для него никакой труд не становится привлекательным, работает лишь по мере необходимости, проявляет такое же нежелание учиться. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим, желая извлечь из него массу развлечений. Повышенная импульсивность или возникающая реакция возбуждения гасятся с трудом и могут быть опасны для окружающих. Он может быть властным, выбирая для общения наиболее слабых.

5. Гипертимический тип. Людей этого типа отличает большая подвижность, общительность, болтливость, выраженность жестов, мимики,

пантомимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, недостаток чувства дистанции в отношениях с другими. Часто спонтанно отклоняются от первоначальной темы в разговоре. Везде вносят много шума, любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Они почти всегда имеют очень хорошее настроение, хорошее самочувствие, высокий жизненный тонус, нередко цветущий вид, хороший аппетит, здоровый сон, склонность к чревоугодию и иным радостям жизни. Это люди с повышенной самооценкой, веселые, легкомысленные, поверхностные и, вместе с тем, деловитые, изобретательные, блестящие собеседники; люди, умеющие развлекать других, энергичные, деятельные, инициативные. Большое стремление к самостоятельности может служить источником конфликтов. Им характерны вспышки гнева, раздражения, особенно когда они встречают сильное противодействие, терпят неудачу. Склонны к аморальным поступкам, повышенной раздражительности, прожектерству. Испытывают недостаточно серьезное отношение к своим обязанностям. Они трудно переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, вынужденное одиночество.

6. Дистимический тип. Люди этого типа отличаются серьезностью, даже подавленностью настроения, медлительностью, слабостью волевых усилий. Для них характерны пессимистическое отношение к будущему, заниженная самооценка, а также низкая контактность, немногословность в беседе, даже молчаливость. Такие люди являются домоседами, индивидуалистами; общества, шумной компании обычно избегают, ведут замкнутый образ жизни. Часто угрюмы, заторможены, склонны фиксироваться на теневых сторонах жизни. Они добросовестны, ценят тех, кто с ними дружит и готовы им подчиниться, располагают обостренным чувством справедливости, а также замедленностью мышления.

7. Тревожный тип. Людям данного типа свойственны низкая контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. Дети тревожного типа часто боятся темноты, животных, страшатся оставаться одни. Они сторонятся шумных и бойких сверстников, не любят чрезмерно шумных игр, испытывают чувство робости и застенчивости, тяжело переживают контрольные, экзамены, проверки. Часто стесняются отвечать перед классом. Охотно подчиняются опеке старших, нотации взрослых могут вызвать у них угрызания совести, чувство вины, слезы, отчаяние. У них рано формируется чувство долга, ответственности, высокие моральные и этические требования. Чувство собственной неполноценности стараются замаскировать в самоутверждении через те виды деятельности, где они могут в большей мере раскрыть свои способности. Свойственные им с детства обидчивость, чувствительность, застенчивость мешают сблизиться с теми, с кем хочется,

особо слабым звеном является реакция на отношение к ним окружающих. Непереносимость насмешек, подозрения сопровождаются неумением постоять за себя, отстаивать правду при несправедливых обвинениях. Редко вступают в конфликты с окружающими, играя в них в основном пассивную роль, в конфликтных ситуациях они ищут поддержки и опоры. Они обладают дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащитности нередко служат "козлами отпущения", мишенями для шуток.

8. Циклотимный тип. Характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Им свойственны частые периодические смены настроения, а также зависимость от внешних событий. Радостные события вызывают у них картины гипертимии: жажда деятельности, повышенная говорливость, скачка идей; печальные — подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми. В подростковом возрасте можно обнаружить два варианта циклотимической акцентуации: типичные и лабильные циклоиды. Типичные циклоиды в детстве обычно производят впечатление гипертимных, но затем проявляется вялость, упадок сил, то, что раньше давалось легко, теперь требует непомерных усилий. Прежде шумные и бойкие, они становятся вялыми домоседами, наблюдается падение аппетита, бессонница, или, наоборот, сонливость. На замечания реагируют раздражением, даже грубостью и гневом, в глубине души, однако, впадая при этом в уныние, глубокую депрессию, не исключены суицидальные попытки. Учатся неровно, случившиеся упущения наверстывают с трудом, порождают в себе отвращение к занятиям. У лабильных циклоидов фазы смены настроения обычно короче, чем у типичных циклоидов. "Плохие" дни отмечаются более насыщенными дурным настроением, чем вялостью. В период подъема выражены желания иметь друзей, быть в компании. Настроение влияет на самооценку.

9. Экзальтированный тип. Яркая черта этого типа — способность восторгаться, восхищаться, а также — улыбчивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Эти чувства у них могут часто возникать по причине, которая у других не вызывает большого подъема, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние — от печальных. Им свойственна высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие люди часто спорят, но не доводят дела до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Они привязаны к друзьям и близким, альтруистичны, имеют чувство сострадания, хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств. Могут быть паникерами, подвержены сиюминутным настроениям, порывисты, легко переходят от состояния восторга к состоянию печали, обладают лабильностью психики.

10. Эмотивный тип. Этот тип родственен экзальтированному, но проявления его не столь бурны. Для них характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость, глубокие реакции в области тонких чувств. Наиболее сильно выраженная черта— гуманность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность, сострадание чужим успехам. Они впечатлительны, слезливы, любые жизненные события воспринимают серьезнее, чем другие люди. Подростки остро реагируют на сцены из фильмов, где кому-либо угрожает опасность, такие сцены могут вызвать у них сильное потрясение, которое долго не забудется и может нарушить сон. Редко вступают в конфликты, обиды носят в себе, не "выплескиваются" наружу. Им свойственно обостренное чувство долга, исполнительность. Бережно относятся к природе, любят выращивать растения, ухаживать за животными.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кипнис М. Тренинг коммуникации. — М.: Ось-89, 2004. — 128 с. (Действенный тренинг)
2. Большая книга лучших игр и упражнений для любого тренинга / М. Ш. Кипнис — «Издательство АСТ», 2021 — (Умный самоучитель психологии)
3. Реньш М.А., Садовникова Н.О., Лопес Е.Г. Социально-психологический тренинг: Практикум. Екатеринбург: Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2007. 190 с.
4. Психолого-педагогический практикум: учеб. пособие для П863 студ. высш. учеб. заведений / [Л. С. Подымова, Л. И. Духова, Е.А. Ларина, О. А. Шиян]; под ред. В.А. Слостёнина. — 3-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 224 с.
5. Грецов А. Г. Лучшие упражнения для сплочения команды. / Учебно-методическое пособие. — СПб., СПбНИИ физической культуры, 2006., — 44 с.
6. Шевцова И. В. Ш37 Тренинг личностного роста. — СПб.: Речь, 2003. — 144 с.
7. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг. 5_е изд., М.: Когито_Цент, 2007.
8. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов / Под ред. А. П. Садохина. М.: Гардарики, 2002.
9. Почебут Л. Г. Психология публичного выступления. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2005.
10. Курбатова Т. Н. Психология агрессии//Агрессия/Отв. ред. А. М. Ель-яшевич. СПб.: Хамелеон, 2004.
11. Schlenker B. Self-presentation // In: Handbook of Self and Identity / by M. Leary et al., 2003. P. 488-518.
12. Pearson J., Nelson P., Titsworth S., Harter L. Human communication. N.-Y., 2003.
13. Беме К. Из опыта социально-психологического тренинга в ГДР // Актуальные проблемы современной психологии. Киев, 1983.
14. Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е.С. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга: Учеб. пособие. Л., 1983.
15. Петрушин С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе. - М., Екатеринбург, 2000.
16. Фопель К. Энергия паузы. Психологические игры и упражнения. М.: Генезис, 2001.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	4
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК МЕТОД АКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ	5-10
Занятие 1. ОСМЫСЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «КОНФЛИКТ»	10-20
Занятие 2. ОСНОВНЫЕ СТАДИИ ПРОТЕКАНИЯ КОНФЛИКТА	20-26
Занятие 3. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ	26-32
Занятие 4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В КОНФЛИКТЕ	32-38
Занятие 5. БАРЬЕРЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ	38-45
Занятие 6. АНАЛИЗ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ	45-50
Занятие 7. МЕДИАЦИЯ.....	50-55
Занятие 8. КЕЙС ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ.....	56-86
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	87-116
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	117
ОГЛАВЛЕНИЕ.....	118