Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

"Российский государственный профессионально-педагогический университет"

Факультет психологии и педагогики

Кафедра психологии образования и профессионального развития

Контрольная работа

Особенности межличностных конфликтов в образовательной среде

Выполнил: студент

гр. Ир 211С ПСДО

Захарова Екатерина Ивановна

Вариант: №3

Эл. Почта:.zaharova@gmail.com

Проверил: Шахматова О.Н.

Екатеринбург

Содержание

Задание 1. Актуализация теоретических знаний по проблеме особенностей межличностных конфликтов в образовательной среде

.1 Понятие конфликта

.2 Причины конфликтов в образовательной среде

.3 Классификация конфликтов

.4 Функции межличностных конфликтов

.5 Динамика протекания конфликтов

.6 Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов

.7 Стили поведения в конфликте

Задание 2. Провести исследование по методике "Уровень рефлексивности педагога" (А.В. Карпов, В.В. Пономарева)

.1 Описание методики

.2 Анализ результатов

Задание 3. Развивающие упражнения и игры для формирования новых форм поведения в конфликте

Список использованной литературы

Приложения

конфликт образовательный межличностный педагог

Задание 1. Актуализация теоретических знаний по проблеме особенностей межличностных конфликтов в образовательной среде

.1 Понятие конфликта

Общение с людьми - неотъемлемая часть, необходимое условие полноценной жизни каждого человека. В процессе общения неизбежно возникают противоречия и различия во взглядах, действиях. Так же как и общение, конфликты являются частью нашей повседневной жизни.

Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух сторон. [8]

Конфликты могут возникать во всех сферах жизни, в том числе и в профессиональной деятельности. Имеют и свои характерные особенности и педагогические конфликты.

.2 Причины конфликтов в образовательной среде

Конфликты могут возникать по любому поводу. Можно выделить несколько основных причин конфликтов между участниками взаимодействия:

. Различия в ценностях. Участники деятельности всегда наделяют ее для себя определенным ценностным смыслом (зачем, ради чего, что главное). Возникающие противоречия часто касаются именно ценностей деятельности.

. Различие в целях. Группы внутри одной организации или отдельные личности как известно могут преследовать собственные цели, не совпадающие с целями других участников деятельности.

. Различия в способах достижения цели. Участники совместной деятельности могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения цели.

. Неудовлетворительные коммуникации. Конфликты в педагогической среде часто связанны с неудовлетворительными коммуникациями ("почему мне не сообщили вовремя?", "я не знал об изменениях в расписании" и т.д.). Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

. Распределение ресурсов. Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограниченны. Время, деньги, помещение, оборудование - все это ресурсы, необходимые для выполнения работы. Необходимость что-то распределять практически неизбежно ведет к конфликтам, потому что люди всегда хотят получить больше и собственные желания всегда кажутся более обоснованными.

. Взаимозависимость. Возможность возникновения конфликта существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в решении какой-либо задачи.

. Различия в психологических особенностях. Не следует считать ее главной причиной, но и игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками. Порой эти различия участников деятельности могут осложнять взаимодействие.

.3 Классификация конфликтов

Единой классификации конфликтов нет, т.к. каждый автор оценивает их по своим критериям. Тем не менее, большинство из них выделяют следующие типы конфликтов: [9]

· Внутриличностные - конфликты, которые происходят внутри нас. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека. При этом развитие личности невозможно без преодоления внутренних противоречий.

· Межличностные - самый распространенный тип конфликта. В образовательных учреждениях он может возникать между участниками педагогического процесса одного или разных статусов: учитель (воспитатель) - ребенок, педагог-педагог (начальник), педагог-родитель.

· Конфликт между личностью и группой (внутригрупповой) - столкновение различий в интересах большинства и одного из членов группы. В педагогической практике конфликт между классом и преподавателем, учителем (воспитателем) и администрацией, между участниками неформальной молодежной группы и 1 ее участником.

· Межгрупповой конфликт - Образовательное учреждение, как и любая другая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями (администрация - педагоги), между классами, между группами преподавателей.

Межличностный конфликт возникает и протекает в сфере непосредственного общения, и отражает постоянно возникающие межиндивидуальные противоречия. Как правило, межличностная конфликтная ситуация возникает тогда, когда подчинённый убеждается в том, что в связи с определенными действиями руководства создается обстановка, в которой не могут быть удовлетворены его законные потребности и стремления. Организационный подход к исследованию межличностного конфликта определяет его как процесс, возникающий вследствие определенных рассогласований в функционировании организации или как нарушение социальных связей, обеспечивающих стабильность данной системы.

Помимо этого, возникновение межличностной конфликтной ситуации во многом определяется индивидуальными особенностями личности. В каждой организации работают сотрудники, обладающие определенными особенностями, которые при соответствующих условиях способствуют развитию конфликтных ситуаций в межличностных отношениях. Им присущи высокая поисковая активность, стремление к доминированию, выраженное чувство соперничества, и поэтому они стремятся к лидерству и социальному признанию. Такие люди склонны к субъективной оценке окружающих и сложившейся ситуации.

.4 Функции межличностных конфликтов

Льюис Козер в своей работе "Функции социального конфликта" выделяет следующие функции конфликта: конструктивные (положительные) и негативные (отрицательные). [11] Однако для этого конфликт должен быть управляемым.

Основными негативными функциями конфликта являются следующие:

● ухудшение социального климата в группе, снижение производительности труда или успеваемости в учебе, переформирование группы в целях разрешения конфликта;

● неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга;

● отсутствие сотрудничества между конфликтующими сторонами в хо- де конфликта и после него;

● стремление каждой из сторон к лидирующему положению в конфликте (к победе во что бы то ни стало), конфронтация;

● материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта.

Позитивные функции конфликта отражают динамику процессов, происходящих в группе, в коллективе и заключаются в следующем:

● стимулирование системы (группы, коллектива), приведение к новым формам межличностного и межгруппового взаимодействия;

● диагностирование сложившихся отношений в группе;

● снятие состояния напряженности, оздоровление межличностных отношений;

● способствование изменению структуры социальной группы, ее сплочению;

● объединение участников: в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга; выявляются незаметные до этого достоинства и недостатки членов группы, создаются условия для переоценки моральных качеств (стойкости, мужества и т.д.) участников конфликта, для выдвижения и формирования лидеров;

● стимулирование развития личности, формирование чувства ответственности, осознания своей значимости;

● снятие синдрома "выученной беспомощности", активизирование инициативы людей. При анализе позитивных и негативных функций конфликта необходимо учитывать продолжительность его протекания: положительный, но затянувшийся конфликт может иметь негативные последствия [10].

.5 Динамика протекания конфликтов

К динамическим характеристикам конфликта относят этапы развития конфликта и процессы, возникающие на различных его стадиях.

Этапы развития конфликта:

) возникновение предконфликтной ситуации или объективной конфликтной ситуации;

) осознание ситуации как конфликтной;

) конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт);

) разрешение конфликта.

Конфликт как процесс имеет три стадии: латентная стадия (предконфликтная ситуация); стадия открытого конфликта; стадия разрешения (завершения) конфликта.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в динамике конфликта выделили ряд периодов и этапов.

Латентный период (предконфликтная ситуация) состоит из следующих этапов [2]:

● возникновение объективной проблемной ситуации. В ее основе лежат объективные причины, которые являются предпосылкой возникновения конфликтов;

● осознание объективной проблемной ситуации. На данном этапе происходит восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, т.е. с искажениями;

● попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание конфликтной ситуации сторонами, вовлеченными в конфликт, ведет к разрешению ее неконфликтными способами: убеждение, разъяснение, просьба, информирование противостоящей стороны. На данном этапе один из участников ситуации может уступить, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт;

● возникновение предконфликтной ситуации.

Ситуация может восприниматься как предконфликтная, т.е. восприятие угрозы каким-то общественно важным интересам, причем действия оппонента не рассматриваются как реальная угроза. [4]

Открытый период, или конфликтное взаимодействие (собственно конфликт), составляют следующие этапы:

● инцидент: происходит первое столкновение сторон, попытка одной стороны решить проблему в свою пользу. Конфликт может развиваться как чередование конфликтных столкновений - инцидентов;

● эскалация: интенсификация противостояния участников конфликта. Этот этап связан с началом открытого конфликтного взаимодействия: эмоциональным напряжением (аффективное реагирование); переходом в общении от аргументов к претензиям и личным выпадам; углублением противоречий; применением насилия; снижением значимости первичных разногласий по поводу предмета конфликта; увеличением числа участников. Эскалация конфликта характеризуется сужением когнитивной сферы, т.е. переходом к более примитивным формам отражения реальности; вытеснением адекватного восприятия другого образом врага [6];

● сбалансированное противодействие: снижение интенсивности противостояния. Происходит осознание, что продолжение конфликта силовыми методами не даст результата, но действия по достижению согласия участниками еще не предпринимаются;

● завершение конфликта: осуществляется поиск путей выхода из конфликта и переход от конфликтного противодействия к решению проблемы и прекращению конфликта. Основными формами завершения конфликта являются разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт [2].

.6 Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов

Урегулирование и разрешение конфликтов - это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта.

Можно выделить типичные ошибки в области урегулирования конфликтов:

● запаздывание в принятии необходимых мер;

● попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин;

● использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликтов или, наоборот, только дипломатических переговоров;

● шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей. [3]

Разрешение конфликта - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

) анализ и выявление причин конфликта и его участников;

) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;

) реализацию принятого решения.

Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к объекту конфликта или друг к другу.

В ходе разрешения конфликта анализируются:

● источники конфликта - его исторические, экономические, социальные, национальные, конфессиональные предпосылки; субъективные или объективные переживания сторон, нравственные, гуманитарные аспекты; глубина конфликта: противоречие мнений, позиций или полная конфронтация;

● "биография" конфликта, т.е. его история и фон, на котором он прогрессировал; нарастание конфликта, избранные способы "борьбы", кризисы и поворотные точки в его развитии; жертвы и иные последствия конфликта;

● стороны конфликта - личности, группы (зависимости от фактического числа реальных сил и участников определяется уровень сложности конфликта);

● позиции и отношения сторон - формальные и неформальные, общие и частные; взаимозависимости позиций разных участников и масштабов отношений; роли в конфликте различных группировок и личностей; характер личных отношений между оппонентами;

● отношение к конфликту: стремятся ли стороны разрешить конфликт; хотят решить его самостоятельно или рассчитывают на внешние факторы воздействия.

Урегулирование конфликта отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона (с согласия противоборствующих сторон либо без их согласия).

При завершении конфликта противоречие, лежащее в его основе, разрешается не всегда. [5]

Затухание конфликта - это временное прекращение противодействия сторон при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из явной формы в скрытую.

Затухание конфликта обычно происходит в результате:

● истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы;

● потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта;

● переориентации мотивации оппонентов (возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте). Под устранением конфликта понимают такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов:

● изъятие из конфликта одного из участников;

● исключение взаимодействия участников на длительное время;

● устранение объекта конфликта. Перерастание в другой конфликт происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта. Исход конфликта рассматривается как результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта.

Исходами конфликта могут быть:

● устранение одной или обеих сторон;

● приостановка конфликта с возможностью его возобновления;

● победа одной из сторон (овладение объектом конфликта);

● деление объекта конфликта (симметричное или асимметричное);

● согласие о правилах совместного использования объекта;

● равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной;

● отказ обеих сторон от посягательств на данный объект.

Послеконфликтный период состоит из двух этапов:

● частичная нормализация отношений. Она происходит в условиях, когда еще не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Но негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения; [6]

● полная нормализация отношений. Наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия, чему способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

После проведения анализа с учетом выявленной специфики каждого конкретного конфликта можно подобрать адекватные меры по его урегулированию.

Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование (время наступления, тяжесть последствий и др.).

Непосредственная профилактика связана с устранением условий возникновения конфликтов. В ее основе лежат устранение деформаций социальных отношений, сглаживание групповой дифференциации, а также социальная психогигиена, психопрофилактика, массовая, групповая и индивидуальная психотерапия, просвещение, обучение, тренинг общения.

.7 Стили поведения в конфликте

Существует множество описаний различных стилей поведения в конфликте - как в отечественной, так и в зарубежной психологии. Одним из них является двухмерная модель регулирования конфликтов, предложенная К. Томасом [6].

Двухмерная модель Томаса-Килменна отражает методы регулирования и стили поведения людей в конфликтной ситуации.

Основополагающими измерениями в данной модели являются:

● кооперация - человек проявляет внимание к интересам других людей, вовлеченных в конфликт;

● напористость - внимание человека сосредоточено только на защите собственных интересов.

Для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль (стратегию) поведения. Под стратегией поведения в конфликте понимают ориентацию личности по отношению к конфликту, установку на определенные формы поведения в ситуации конфликта [7, 12].

Психологи К. Томас и Р. Килменн определяют пять возможных стилей поведения в конфликтных ситуациях:

● сотрудничество - совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон, требующая интеграции позиций субъектов взаимодействия;

● компромисс - урегулирование разногласий через взаимные уступки;

● избегание (игнорирование, уход) - уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликта, не решая его;

● приспособление (уступка) - понижение своих стремлений и принятие позиции оппонента;

● соперничество (конкуренция) - открытая борьба за свои интересы, жесткое отстаивание своей позиции.

Каждый человек в определенной ситуации может выбрать для себя любой из этих стилей, но чаще всего он использует приоритетные, привычные для него стили реагирования.

Как правило, в конфликте используется комбинация стратегий; но порой доминирует одна из них [12]. Стратегии поведения в конфликте мо- гут реализовываться через различные тактики, т.е. совокупности приемов воздействия на оппонента. При этом одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. Известны следующие тактики воздействия на оппонента:

● захват и удержание объекта конфликта (применяется в конфликтах, где объект материален);

● физическое насилие (ущерб): здесь используются такие приемы, как уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений различной тяжести, блокирование чужой деятельности, причинение боли и т.п.;

● психологическое насилие (ущерб): используются такие приемы, как оскорбление, грубость, оскорбительные жесты, негативная личностная оценка, дискриминационные меры, клевета, дезинформация, обман, унижение, жесткий контроль за поведением и деятельностью, диктат в меж- личностных отношениях, вызывающие у оппонента обиду, задевающие его самолюбие, достоинство и честь;

● давление: предъявление требований, указания, приказы, угрозы, вплоть до ультиматума, компромат, шантаж;

● демонстративные действия: действия, осуществляемые с целью привлечения внимания окружающих к своей персоне - публичные высказывания и жалобы на состояние здоровья, невыход на работу, заведомо неудавшиеся попытки самоубийства и т.п.;

● санкционирование: воздействие на оппонента с помощью высказываний, увеличения рабочей нагрузки, наложения запретов, установления блокад, невыполнения распоряжений под каким-либо предлогом, открыто го отказа от выполнения;

● фиксация своей позиции: использование фактов, логики для подтверждения своей позиции и применение убеждения, просьб, критики, выдвижение предложений;

● дружелюбие: корректное обращение, подчеркивание общего в позициях оппонентов, демонстрация готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, порицание;

● сделка: взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.

При анализе конфликтов на основе двухмерной модели необходимо помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от следующих обстоятельств:

а) содержание предмета конфликта;

б) ценность межличностных отношений;

в) индивидуально-психологические особенности личности.

Особое внимание при оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте нужно уделить значимости для человека межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т.д.) не представляют никакой ценности, то поведение его в конфликте будет принимать деструктивные формы (принуждение, борьба, соперничество). Если межличностные отношения значимы для субъекта конфликтного взаимодействия, то он будет стремиться к проявлениям конструктивного поведения и иметь направленность на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Задание 2. Провести исследование по методике "Уровень рефлексивности педагога" (А.В. Карпов, В.В. Пономарева)

.1 Описание методики

Методика разработана А.В. Карповым - доктором психологических наук, профессором Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова и Пономаревой В.В. - кандидатом психологических наук, предназначена для оценки развития такого интегрального процесса, как рефлексия; рефлексия считается одним из важнейших характеристик личности, связанной с обучаемостью, успешностью в разных видах деятельности.

В силу этого методика ориентируется не только непосредственно на рефлексивность как психическое свойство, но также и опосредованно учитывает его проявления в двух других отмеченных модусах. Вопросы методики учитывают рефлексивность как психическое свойство, рефлексию как процесс, рефлектирование как состояние.

Методика включает 27 утверждений, распределенных по четырем шкалам:

· ретроспективная рефлексия деятельности,

· рефлексия настоящей деятельности,

· прогностическая рефлексия (рассмотрение будущей деятельности),

· рефлексия общения и взаимодействия с другими людьми.

Задача: выявление уровня свойства рефлексивности как предпосылки развития рефлексии как процесса, включенного в деятельность и общение.

Инструкция:

"Вам предстоит дать ответы на несколько утверждений опросника. В бланке ответов напротив номера вопроса проставьте, пожалуйста, цифру, соответствующую варианту Вашего ответа:

- абсолютно неверно;

- неверно;

- скорее неверно;

- не знаю;

- скорее верно;

- верно;

- совершенно верно.

Не задумывайтесь подолгу над ответами. Помните, что правильных или неправильных ответов в данном случае быть не может.

Текст опросника

1. Прочитав хорошую книгу, я всегда потом долго думаю о ней; хочется ее с кем-нибудь обсудить.

2. Когда меня вдруг неожиданно о чем-то спросят, я могу ответить первое, что пришло в голову.

. Прежде чем снять трубку телефона, чтобы позвонить по делу, я обычно мысленно планирую предстоящий разговор.

. Совершив какой-то промах, я долго потом не могу отвлечься от мыслей о нем.

. Когда я размышляю над чем-то или беседую с другим человеком, мне бывает интересно вдруг вспомнить, что послужило началом цепочки мыслей.

. Приступая к трудному заданию, я стараюсь не думать о предстоящих трудностях.

. Главное для меня - представить конечную цель своей деятельности, а детали имеют второстепенное значение.

. Бывает, что я не могу понять, почему кто-либо недоволен мною.

. Я часто ставлю себя на место другого человека.

10. Для меня важно в деталях представлять себе ход предстоящей работы.

11. Мне было бы трудно написать серьезное письмо, если бы я заранее не составил план.

. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами своих неудач.

. Я довольно легко принимаю решение относительно дорогой покупки.

. Как правило, что-то задумав, я прокручиваю в голове свои замыслы, уточняя детали, рассматривая все варианты.

. Я беспокоюсь о своем будущем.

. Думаю, что во множестве ситуаций надо действовать быстро, руководствуясь первой пришедшей в голову мыслью.

. Порой я принимаю необдуманные решения.

. Закончив разговор, я, бывает, продолжаю вести его мысленно, приводя все новые и новые аргументы в защиту своей точки зрения.

. Если происходит конфликт, то, размышляя над тем, кто в нем виноват, я в первую очередь начинаю с себя.

. Прежде чем принять решение, я всегда стараюсь все тщательно обдумать и взвесить.

. У меня бывают конфликты от того, что я, порой, не могу предугадать, какого поведения ожидают от меня окружающие.

. Бывает, что, обдумывая разговор с другим человеком, я как бы мысленно веду с ним диалог.

. Я стараюсь не задумываться над тем, какие мысли и чувства вызывают в других людях мои слова и поступки.

. Прежде чем сделать замечание другому человеку, я обязательно подумаю, какими словами это лучше сделать, чтобы его не обидеть.

. Решая трудную задачу, я думаю над ней даже тогда, когда я занимаюсь другими делами.

. Если я с кем-то ссорюсь, то в большинстве случаев не считаю себя виноватым.

. Редко бывает так, что я жалею о сказанном.

Обработка и интерпретация результатов

Из 27 утверждений 15 являются прямыми (номера вопросов: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 24, 25). Остальные 12 - обратные утверждения, что необходимо учитывать при обработке результатов. Когда для получения итогового балла суммируются в прямых вопросах цифры, соответствующие ответам испытуемых, а в обратных - значения, замененные на те, что получаются при инверсии шкалы ответов.

Полученные сырые баллы переводятся в стены:

Таблица 1. Перевод сырых баллов в стены.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стены | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Тестовые баллы | 80 и выше | 100 | 101 - 107 | 108 - 113 | 114 - 122 | 123 - 130 | 131 - 139 | 140 - 147 | 148 - 156 | 157 - 171 | 172 - выше |

Если испытуемый получил в результате перевода сырых баллов 7 стенов и более, это говорит о высоком уровне развития рефлексивности. Педагог с таким баллом в большей степени склонен обращаться к анализу своей деятельности и поступков других людей, выяснять причины и следствия своих действий как в прошлом, так в настоящем и будущем. Ему свойственно обдумывать свою деятельность в мельчайших деталях, тщательно ее планировать и прогнозировать все возможные последствия.

Если испытуемый получил от 4 до 7 стенов - средний уровень развития рефлексивности.

Если у испытуемого получено меньше 4-х стенов - низкий уровень развития рефлексивности, который проявляется в том, что педагогу сложно поставить себя на место другого и регулировать собственное поведение.

Все пункты можно сгруппировать в четыре группы:

) ретроспективная рефлексия деятельности (номера утверждений: 1, 4, 5, 12, 17, 18, 25, 27);

) рефлексия настоящей деятельности (номера утверждений: 2, 3, 13, 14, 16, 17, 18, 26);

) рассмотрение будущей деятельности (номера утверждений: 3, 6, 7, 10, 11, 14, 15, 20);

) рефлексия общения и взаимодействия с другими людьми (номера утверждений: 8, 9, 19, 21, 22, 23, 24, 26).

.2 Анализ результатов

Было проведено исследование воспитателя детского сада Натальи, имеющей 20 летний стаж педагогической деятельности в сфере дошкольного образования, а также высшую квалификационную категорию.

Согласно результатом, полученным в ходе опроса (см. приложение №3 на стр.44) выявлено, что педагог набрал 142 сырых балла и, следовательно, 7 стенов. Это говорит о том, что педагог имеет высокий уровень рефлексивности. Наталья в большей степени склонна обращаться к анализу своей деятельности и поступков других людей, выяснять причины и следствия своих действий как в прошлом, так и в настоящем и будущем. Ей свойственно обдумывать свою деятельность в мельчайших деталях, тщательно её планировать и прогнозировать все возможные последствия.

Задание 3. Развивающие упражнения и игры для формирования новых форм поведения в конфликте

Конфликтологический тренинг

Цель курса: предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи курса:

· обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях

· помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;

· помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтогенности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);

· сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

Категория участников: тренинг рассчитан на взрослое, преимущественно работающее население.

Состав групп: Оптимальная численность 10-15 человек; группы должны комплектоваться на добровольной основе; возможна работа с трудовыми коллективами.

Место проведения: зал для проведения тренингов.

Тренинг рассчитан на 4 занятия по 3 часа (общая продолжительность 12 часов).

Содержание занятий

Занятие 1

Знакомство, принятие правил тренинга: [14]

"Умейте слушать друг друга"

Это означает необходимость смотреть на говорящего и не перебивать его. Когда кто-то заканчивает говорить, следующий берущий слово может коротко повторить то, что было сказано предыдущим, прежде чем приступит к изложению своих мыслей. Для привлечения внимания к выступающему может быть использован какой-либо предмет (например, ручной мячик), который по ходу дискуссии переходит из рук в руки. Когда кто-то выступает, все остальные хранят молчание.

"Говорите по существу"

Иногда учащиеся отклоняются от обсуждаемой темы. Вместо того, чтобы одергивать участника, руководитель дискуссии в этом случае может сказать: "Я не совсем понимаю, как это связано с нашей темой. Не мог бы ты пояснить, что имеется в виду?"

"Проявляйте уважение"

Открытость в высказываниях появится лишь тогда, когда ученики усвоят, что можно не соглашаться с чьим-то мнением, но недопустимо высказывать оценки в отношении других людей лишь на основании высказанных ими мыслей.

"Закон "ноль-ноль" (о пунктуальности)"

Все участники должны собираться до установленного времени.

"Конфиденциальность"

То, что происходит на занятии, остается между участниками.

"Правило "стоп""

Если обсуждение какого-то личного опыта участников становится неприятным или небезопасным, тот, чей опыт обсуждается, может закрыть тему, сказав "стоп".

"Каждый говорит за себя, от своего имени"

Стоит говорить не "Все считают, что...", а "Я считаю, что..." и т.п.

Упражнение "Интервью"

Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

Цель упражнения: развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки; сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга. [14]

Упражнение "Космическая скорость"

Инструкция: Передать в кругу, в любом порядке, кроме соседа справа и соседа слева мяч, но так, чтобы мяч побывал у каждого члена команды 1 раз.

Усложнение:

сделать то же самое, но на время

"А быстрее можете?"

выполнить любым другим способом на время.

Ведущий предлагает всем участникам команды после завершения упражнения сесть в круг и выразить свое состояние на момент начала работы и ее окончания.

На что следует обратить внимание:

· выработка командной стратегии;

· понимание идеи упражнения;

· понимание других участников;

· принятие решений;

· изменения в поведении;

· изменение на эмоциональном уровне и в степени участия каждого.

Вопросы ведущего должны быть нейтральными и оставлять свободу выбора, анализа и фантазии:

Что вы чувствовали?

Что изменилось в момент?..

Почему вы выбрали это решение?

Цель упражнения: отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи. Способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

Упражнение "Говорю, что вижу"

Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок - улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок.

Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что видите относительно любого из участников. К примеру: "Коля сидит, положив ногу на ногу", "Катя улыбается".

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участник.

Цель упражнения: проигрывание ситуации безоценочных высказываний. [14]

Упражнение "Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы"

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

•Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.

•Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.

•Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.

•Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

•Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.

•Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным. Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения: формирование адекватных реакций в различных ситуациях; "трансактный анализ" ответов и формирование необходимых "ролевых" пристроек.

Ведущий рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (см. пункт 1.7. Стили поведения в конфликте на стр. 12): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и конкуренцию. Проводится тест Томаса [15] (см. приложение №1 на стр. 35). После этого целесообразно провести 1-2 ролевые игры (на усмотрение ведущего), на примере которых участники могут наблюдать разные типы поведения.

Игра "Преувеличение или полное изменение поведения"

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения.

Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается.

Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

Цель игры: формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Занятие 2

Упражнение "Приветствие

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: "Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно" или

"Привет, ты как всегда энергичен и весел". Можно вспомнить о той индивидуальной черте, которую сам человек выделил при первом знакомстве (см. упражнение "Представление"). Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Ведущему следует обращать внимание на манеры установления контактов.

На занятие отводится 10-15 минут.

По его окончании ведущий разбирает типичные ошибки, допущенные участниками, и демонстрирует наиболее продуктивные способы приветствий.

Цель упражнения: формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов; создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение. [1]

Упражнение "Сигнал"

Участники стоят по кругу, достаточно близко и держатся сзади за руки. Кто-то, легко сжимая руку, посылает сигнал в виде последовательности быстрых или более длинных сжатий. Сигнал передается по кругу, пока не вернется к автору. В виде усложнения можно посылать несколько сигналов одновременно, в одну или в разные стороны движения.

Цель упражнения: разминка, улучшение атмосферы в группе.

Ведущий рассказывает о технике активного слушания (см. приложение №2 на стр. 42).

Упражнение "Техники слушания"

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

Цель упражнения: развитие навыков активного слушания. [14]

Упражнение "Диспут"

Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники "загара", "курения", "раздельного питания" и т.д… Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, "да, именно это я и имел в виду").

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно'" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников "диспута"

Цель упражнения: развитие умений и навыков активного слушания.

Ролевая игра "Cглаживание конфликтов"

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

· Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

· Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

· Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Занятие 3

Упражнение "Печатная машинка"

Участникам загадывается слово или фраза. Буквы, составляющие текст, распределяются между членами группы. Затем фраза должна быть сказана как можно быстрее, причем каждый называет свою букву, а в промежутках между словами все хлопают в ладоши.

Цель упражнения: разминка, выработка навыков сплоченных действий.

Упражнение "Если бы..., я стал бы..."

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру : "Если бы меня обсчитали в магазине...". Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: "... я стал бы требовать жалобную книгу".

Целесообразно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение "Контраргументы"

Каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах - о том, что он не принимает в себе. Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить.

Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т.е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения: создание условий для самораскрытия; умение вести полемику и контраргументацию.

Занятие 4

Упражнение "Последняя встреча"

Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть, вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это "здесь и теперь".

Цель упражнения: совершенствование коммуникативной культуры, стимулирование активности участников.

Упражнение на групповую сплоченность "Единство"

Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает руку в кулак, и по команде ведущего все "выбрасывают" пальцы. Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга, выбрали одно и то же число.

Участникам запрещается переговариваться. Игра продолжается

до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

Цель упражнения: выработка интеллектуального единства на прогностическом уровне; формирование эмоционально-волевого единства группы.

Упражнение "Позиция"

Участники образуют 2 круга: внутренний и внешний. Внешний круг движется, внутренний остается на месте. Находящиеся во внешнем круге высказывают свое впечатление о партнере по внутреннему кругу, начиная с фразы "Я вижу тебя", "Я хочу тебе сказать", "Мне нравится в тебе". Через 2 минуты внешний круг смещается на одного человека и т.д.

Цель упражнения: рефлексия взаимооценочных позиций участников тренинговых занятий. [14]

Ролевая игра

Каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д.

Участникам предоставляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

Цель игры: закрепление полученного на тренинге опыта.

Упражнение "Доверяющее падение"

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения.

Цель упражнения: формирование навыков психомоторного взаимодействия; сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.

Список использованной литературы

1. Анн Л. Психологический тренинг с подростками / Л. Анн. Санкт- Петербург: Питер, 2003. 271 с.

. Воробьева И.В. Психотехнологии развития личности: учебное пособие / И.В. Воробьева, О.Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2006. 103 с.

. Воробьева И.В. Социально-психологическое взаимодействие личности и группы: учебное пособие / И.В. Воробьева, О.Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2009. 271 с.

. Воробьева И.В. Социально-психологическое взаимодействие: учебное пособие / И.В. Воробьева, О.В. Кружкова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2009. 271 с.

. Воронин Г.Л. Конфликты в школе / Г.Л. Воронин // Социологические исследования. 1994. №3. С. 94-98.

. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 464 с.

. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности / О.П. Елисеев. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 560 с.

. Змановская Е.В. Девиантное поведение личности и группы: учебное пособие / Е.В. Змановская, В.Ю. Рыбников. Санкт-Петербург: Питер, 2010. 352 с.

. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 576 с.

. Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учебное пособие / О.А. Карабанова. Москва: Гардарики, 2008. 320 с.

. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Л.А. Козер; пер. с англ. О. Назаровой; под общ. ред. Л.Г. Ионина. Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. 295 с.

. Кружкова О.В. Социально-психологическое взаимодействие: учебное пособие / О.В. Кружкова, О.Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2003. 169 с.

. Малкина-Пых И.Г. Справочник практического психолога / И.Г. Малкина-Пых. Москва: Эксмо, 2010. 848 с.

. Программа конфликтологического тренинга. [Электронный ресурс] / А.Я. Психология // Тренинги, тесты. Режим доступа: http://www.azps.ru 10.03.2015 г., 15:42

. Психология счастливой жизни. [Электронный ресурс] / Тесты // Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации (Методика Томаса). Режим доступа: http://www.psycabi.net 10.03.2015 г., 18:25

Приложения

Приложение 1

Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. (Методика Томаса)

Опросник Томаса не только показывает типичную реакцию на конфликт, но и объясняет, насколько она эффективна и целесообразна, а также дает информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации. При помощи специальной формулы вы можете просчитать исход конфликта.

Инструкция:

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Стимульный материал (вопросы).

1. А/ Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б/ Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.

2. А/ Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б/ Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

1. А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

2. А/ Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б/ Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

3. А/ Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б/ Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

4. А/ Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б/ Я стараюсь добиться своего.

5. А/ Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б/ Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

6. А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б/ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

7. А/ Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б/ Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

8. А/ Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б/ Я пытаюсь найти компромиссное решение.

9. А/ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

10. 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 навстречу мне.

11. А/ Я предлагаю среднюю позицию.

Б/ Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

12. А/ Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б/ Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

13. А/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

Б/ Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

14. А/ Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б/ Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

15. А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б/ Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

16. А/ Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б/ Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

17. А/ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б/ Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

18. А/ Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б/ Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

19. А/ Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б/ Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

20. А/ Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б/ Я отстаиваю свои желания.

21. А/ Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б/ Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя

ответственность за решение спорного вопроса.

22. А/ Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б/ Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

23. А/ Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

Б/ Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

24. А/ Я предлагаю среднюю позицию.

Б/ Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

25. А/ Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б/ Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

26. А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б/ Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

27. А/ Я предлагаю среднюю позицию.

Б/ Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

28. А/ Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б/ Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Ключ к тесту Томаса типы поведения в конфликте:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Сотрудничество (компромисс) | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 1 |  |  |  | А | Б |
| 2 |  | Б | А |  |  |
| 3 | А |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  | А |  | Б |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 |  | А |  |  | Б |
| 12 |  |  | Б | А |  |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  | А |
| 22 | Б |  | А |  |  |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | А |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б |  |  |  |
| 29 |  |  | А | Б |  |
| 30 |  | Б |  |  | А |

Обработка и интерпретация результатов теста:

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас применял двухмерная модель регулирования конфликтов. Основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.



Пять способов урегулирования конфликтов.

Соответственно этим двум способам измерения К. Томас выделял следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (конкуренция) или административный тип, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление (приспосабливание), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

. Компромисс или экономический тип.

. Избегание или традиционный тип, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

. Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Он полагал, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. При таких формах поведения как конкуренция, приспособление и компромисс или один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают оба, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Другие специалисты убеждены, что оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.

Формулы, для прогнозирования исхода конфликтной ситуации:

А) Соревнование + Решение проблемы + 1/2 Компромисса

Б) Приспособление + Избегание + 1/2 Компромисса

· если сумма А>суммы Б, шанс выиграть конфликтную ситуацию есть у вас

· если сумма Б> суммы А, шанс выиграть конфликт есть у вашего оппонента.

Приложение №2

Типичные приёмы активного слушания

. Глухое молчание

. Угу-поддакивание ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.).

. Эхо - повторение последних слов собеседника.

. Зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов.

. Парафраз- передача содержания высказывания партнера другими словами.

. Побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше?", "Давай-давай" и т п.).

. Уточняющие вопросы - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический".

. Наводящие вопросы - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем", расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу уводящими от линии, намеченной рассказчиком.

. Оценки, советы.

. Продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова".

. Эмоции - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну", "скорбная мина" и пр.

. Нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально ("а в Гималаях все иначе" и следует рассказ о Гималаях, "кстати о музыке... " и следует информация о гонорарах известных музыкантов).

После ознакомления со списком ведущий предлагает "рассказчикам" описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия уместно привести трехкратную схему выслушивания: "Поддержка - Уяснение - Комментирование" и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Так, на такте "Поддержки" наиболее уместным представляются такие реакции, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте "Уяснения" - уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте "Комментирования".