Введение

Исследование посвящено теме управление конфликтами в учебном коллективе.

Целью данного исследования является разработка тренинга бесконфликтности в учебной группе.

Объект исследования процесс управления конфликтами.

Предметом данного исследования являются социально-педагогические основы совершенствования процесса управления конфликтами в учебной группе.

Гипотеза данного исследования заключается в том, что, специальный тренинг бесконфликтности в учебной группе повышает локус интернального контроля и формирует оптимальную стратегию поведения.

Задачи исследования:

изучить литературу по данной теме;

провести первичное эмпирическое исследование и выявить уровень конфликтности, локус контроля и стратегии поведения в конфликте;

провести тренинговое занятие;

провести вторичное эмпирическое исследование

обобщить результаты.

Методы исследования: теоретический анализ, эмпирические методы, тестирование, опрос, анкетирование, тренинг, эксперимент.

Глава 1. Психология и педагогика межличностных конфликтов

.1 Особенности и виды межличностных конфликтов в учебном коллективе

Конфликт (от лат. conflictus столкновение) - это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов.

Конфликты разного рода пронизывают историю человечества и жизнь каждого конкретного человека.

Конфликт является неотъемлемой принадлежностью человеческого общества и не может рассматриваться как отклонение от нормального поведения людей, так как представляет собой вид общения, в основе которого лежат противоречия сторон при попытках их разрешения на фоне эмоциональных состояний.

На конфликт в целом влияют много условий, в том числе общественная и политическая обстановка в стране. Тревогу вызывают конфликты в подсистемах: "ученик - ученик"; "ученик - преподаватель", вытекающие следствием рассогласованности требований в семье и в обществе. Такого рода конфликты классифицируют, как межличностные.

Проблеме межличностного конфликта в последнее время уделяется большое внимание в научных кругах и среди педагогов, психологов-практиков.

Проблема изучения связана с ответом на вопрос, как необходимо строить процесс общения, чтобы избежать межличностных конфликтов.

На основании научного анализа категорий "конфликт", "межличностный конфликт" в философии, социологии, психологии и педагогике, которые раскрыты в трудах отечественных и зарубежных исследователей, межличностный конфликт - это ситуация, при которой возникают противоречия между участниками процесса, обусловленные несовпадением целей, мотивов, позиций и ценностных ориентаций.

Межличностный конфликт проявляется по-разному. Чаще всего, это борьба за лидерство в коллективе, похвалу и поддержку преподавателя, его одобрение. Каждый из участников межличностного конфликта считает, что, поскольку ресурсы ограничены, он должен убедить преподавателя в своей исключительности и завоевать себе авторитет не только среди членов коллектива, но и в кругу педагогического состава.

Межличностные конфликты проявляются в процессе конкурентной борьбы за реальную власть - авторитет среди одногрупников или "должность" (командир учебной группы, и др.).

Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в учебной группе. Может обозначиться конфликт трех-четырех слушателей с целой учебной группой или вспыхнуть конфликтное противостояние одного слушателя с целой учебной группой.

Межличностный конфликт проявляется и как столкновение личностей. Люди с разными чертами характера, взглядами, ценностями и темпераментом иногда не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

Межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности:

. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.

. В межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.

. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным "полигоном" проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.

. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

. Межличностные конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны отношениями.

Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческих отношений. Любой конфликт сводится к межличностному. Знание особенностей межличностных конфликтов, причин их возникновения и способов управления является важной составляющей в профессиональной подготовке любого специалиста.

Виды межличностных конфликтов.

Изучив виды межличностных конфликтов, можно минимизировать их количество.

. По направленности:

горизонтальные - участники не подчиняются друг другу

вертикальные - участники находятся в подчинении друг с другом

смешанные - где есть обе составляющие (организация)

. По значению:

конструктивные (созидательные) - оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов, приводит к развитию отношений между людьми

деструктивные (разрушительные) - одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы

. По характеру причин:

объективные

субъективные (плохое настроение, самочувствие)

. По сфере разрешения:

деловые

личностно-эмоциональные

. По форме проявления:

скрытые (плохо осознаются людьми)

открытые (осознаются)

. По времени протекания:

ситуативные

пролонгированные (длительные)

Другая классификация рассматривает виды межличностных конфликтов в соответствии с позицией ее участников в педагогическом процессе:

Конфликт "ученик - ученик"

Большая часть конфликтов среди учеников возникает из-за претензий на лидерство в микрогруппах. Межличностные конфликты могут возникать между устоявшимся лидером и набирающим авторитет лидера членом микрогруппы. Конфликтные ситуации могут возникать при взаимодействии лидеров микрогрупп, каждый из которых может претендовать на признание его авторитета всем классом. Лидеры могут втягивать в конфликты своих сторонников, расширяя масштабы межличностного конфликта. Конфликтные ситуации между учениками устраняются руководителем класса, который должен найти каждому лидеру свою специфическую сферу лидирования.

Конфликт "ученик - учитель"

Конфликты между учителем и учениками могут возникать из-за несправедливых оценок. В таких случаях в конфликт может втянуться весь класс, выступая на стороне ученика. Некоторые учителя придерживаются двух противоположных стратегий в оценке знаний учеников. Одна выражается в заниженных требованиях для установления благоприятных отношений с учениками, другая - в завышенных требованиях с целью подготовки слушателей для сдачи выпускных экзаменов. Обе стратегии потенциально конфликтны. Завышенные оценки отучают хороших учеников от активной учебы, заниженные оценки воспринимаются учебной группой как произвол учителя. Необходима справедливая оценка знаний учеников.

Конфликт "педагог - педагог"

Конфликтные ситуации в среде педагогов возникают не только из-за своеобразия темперамента и характера, но и в случаях невысокого уровня развития личности.

Выделяют несколько вариантов поведения в среде преподавателей:

) соперничество учителя, только достигающего высокого уровня профессиональной деятельности, с ранее признанными авторитетами. Он может распространять негативную информацию о признанных авторитетах, которые давно и успешно работают с учениками. Начинается нездоровое соперничество, чреватое межличностными конфликтами;

) поведение, подчеркивающее степень превосходства опытных преподавателей над молодыми, когда они позволяют себе снисходительно поучать их, выражать недовольство их методами, навязывать в виде образца свою методику;

) создание некоторыми преподавателями благоприятного впечатления о себе не продуктивной деятельностью, а имитацией ее участием в различных общественных мероприятиях, саморекламой и т.п.

.2 Причины межличностных конфликтов

Конфликты возникают не в силу проявления объективных обстоятельств, а в результате их неправильного субъективного восприятия и оценки людьми.

К возникновению межличностных конфликтов приводят следующие причины:

информация, приемлемая для одной стороны, и неприемлемая для другой (сплетни, неполная информация, неточная информация и др.). Перенос проблем на горизонтальный уровень отношений; невыполнение обязанностей в системе руководства-подчинения (педагог не обеспечивает условия для успешной деятельности учащихся или наоборот).

структура - существование в коллективе отдельных групп ( статус, права, роли, возраст и др.). Плохое распределение обязанностей в коллективе, нечеткое их описание, из-за чего непонятно, кто за что отвечает и что делает.

ценности - принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем (идеология, религия, культура и др.)

поведение - неприемлемое для одной из сторон (эгоистическое, опасное и др.). Несоответствие поступков человека принятым в коллективе нормам и жизненным ценностям. Несовпадение ожиданий относительно поведения людей с их реальными действиями.

отношения - связаны с удовлетворением от взаимодействия между сторонами, либо его отсутствием. Неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе; люди не понимают, не учитывают намерения друг друга, не считаются с потребностями каждого. Психологические причины межличностных конфликтов: взаимные симпатии и антипатии людей, ведущие к их совместимости или несовместимости.

Анализ причин конфликтов позволяет сделать вывод о том, что конфликты делятся по возрастному критерию, составу сторон и мотивационно-деятельностному признаку.

При выяснении причин межличностных конфликтов становится актуальна проблема управления межличностным конфликтом. К управлению межличностным конфликтом относят пресечение, предотвращение, устранение, гашение конфликта.

.3 Управление конфликтами

Управлять конфликтами можно на всех этапах их возникновения и развития.

Прогнозирование, профилактика и предупреждение - виды управляющих воздействий, которые целесообразны на ранних этапах возникновения противоречий.

Чем раньше обнаружена проблемная ситуация, тем меньше усилий надо приложить для ее эффективного разрешения. Заблаговременное обнаружение противоречий, обоснованное предположение возникновения и развития на их почве конфликтных ситуаций обеспечивается прогнозированием.

Профилактика межличностных конфликтов - важный вид управленческого воздействия. До сих пор в конфликтологии не существует строгого разделения понятий "профилактика конфликта" и "предупреждение конфликта".

"Профилактика" рассматривается как более широкое понятие, а "предупреждение" - как частный вид профилактики.

Профилактика межличностных конфликтов направлена на такую организацию жизнедеятельности субъектов взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Исключить возникновение предконфликтных ситуаций в группе практически невозможно. Можно минимизировать их количество. Для этого необходима система профилактических мер во всех сферах человеческой жизнедеятельности.

Выделяют объективные, объективно-субъективные и социально-психологические условия, способствующие профилактике межличностных конфликтов.

К объективным условиям профилактики конфликтов они относят:

. Создание благоприятных условий жизнедеятельности людей.

К ним относятся: материальная обеспеченность семьи, условия работы родителей и обучения детей, взаимоотношения в коллективе, здоровье человека, отношения в семье, наличие времени для полноценного отдыха и т.п. Неустроенный, несостоявшийся, неуважаемый в коллективе и обществе, вечно загнанный, больной человек более конфликтен при прочих равных условиях, чем человек, у которого этих проблем нет.

. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

Практика работы с типичными проблемными ситуациями социального взаимодействия, приводящими к конфликтам, показывает, что конструктивное их разрешение можно обеспечить, разработав нормативные процедуры, позволяющие оппонентам отстаивать свои интересы, не вступая в конфликт.

Например, конфликты, связанные с "несправедливым" назначением на должность, можно было бы свести к минимуму, если бы в коллективе существовала справедливая, известная всем участникам нормативная процедура конкурсного назначения на должность (назначение не за хорошую успеваемость, а по заслуженному авторитету среди сверстников).

. Справедливое и гласное распределение благ.

Невыполнение этого условия является типичной объективной причиной возникновения конфликтов между людьми, усугубляя конфликтные ситуации. Реже причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ (поощрения, награды и т. п.). Если справедливо и гласно распределять блага, то число и острота конфликтов заметно сокращается.

. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

Существует еще целый ряд объективных условий, влияющих на возникновение конфликтов между людьми. К ним относят следующие факторы материальной среды: удобную планировку рабочих помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, окраску помещений, наличие комнатных растений, отсутствие раздражающих шумов и т.д. На состояние организма и психику человека влияет в конечном итоге вся материальная среда, с которой он взаимодействует. Следовательно, факторы материальной среды опосредованно влияют на конфликтность человека.

Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов.

. Структурно-организационные условия связаны с оптимизацией структуры организации (кабинет, школа), так и структуры группы. Важным фактором уменьшения вероятности возникновения конфликтов между учащимися, а также между группами является соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ними задачам.

. Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и учащимися (четкое разделение обязанностей, отсутствие их дублирования и т.п.) Это способствует предупреждению конфликтов между слешателями, поскольку функциональные противоречия служат источником межличностных противоречий.

. Личностно-функциональные условия связаны с профессионально умелым подбором, оценкой и расстановкой кадров. Максимальное соответствие умений, навыков и личностных качеств учащегося требованиям педагога минимизирует предпосылки возникновения многих межличностных конфликтов.

. Ситуативно-управленческие условия связаны с уровнем компетентности педагога, что обычно проявляется в принятии оптимальных решений, в выборе и реализации эффективного стиля управления, в грамотной оценке результатов деятельности учеников и т.д. Необоснованная негативная оценка результатов деятельности, некомпетентные решения провоцируют конфликтные ситуации между слушателями и педагогом.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Конфликт имеет социально-психологическую природу. Поэтому социально-психологические условия профилактики межличностных конфликтов вызывают наибольший интерес. Кроме того, они гораздо легче, чем объективные предпосылки, поддаются управленческим воздействиям.

Социальное взаимодействие не является источником противоречий, когда оно сбалансировано.

Выделено пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

Баланс ролей или ролевого взаимодействия. Он сохраняется в том случае, когда ролевые ожидания партнеров соответствуют реальному распределению ролей. Поэтому в ситуации социального взаимодействия очень важно понять какую роль играет партнер и какую роль он ожидает от другого. Если ролевые ожидания партнеров не соответствуют их ролевому поведению, то каждому из партнеров необходимо скорректировать свои ожидания или свое поведение. Если такая коррекция не происходит в силу разного рода причин, то возникает ролевой конфликт. Существующие объяснительные модели ролевого взаимодействия выделяют в основном три ролевые позиции. И в какой бы терминологии они не были представлены (родитель-взрослый-ребенок, старший-равный-младший, начальник-коллега-подчиненный, позиция "над"-"рядом"-"под"), две ролевые позиции в любой триаде всегда отражают неравенство (подчинение или управление) и только одна - равенство. Для предупреждения ролевого конфликта наиболее оптимальным является взаимодействие с партнером на равных.

Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. Социальное взаимодействие людей кроме прочих факторов, определяется системой взаимозависимости с одной стороны, с другой - порождает ее. Непротиворечивое взаимодействие обеспечивается балансом взаимозависимости, либо соглашением сторон о разной степени взаимозависимости. Если же человек не принимает большей зависимости от другого, то такое нарушение баланса может служить причиной конфликтного поведения с его стороны. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу, что может спровоцировать конфликт. В ходе взаимодействия необходимо ориентироваться в состоянии партнера и чувствовать, какая степень зависимости партнера для него не является дискомфортной. На основании этого необходимо поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

Баланс взаимных услуг. Анализ межличностных конфликтов показал, что люди осознанно или неосознанно фиксируют услуги (бескорыстная помощь, ненормативные услуги), которые оказали им, и те, которые оказали они. Если ученик оказал однокласснику ненормативную услугу, а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается. Это приводит к возникновению напряженности, нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе - к конфликтам.

Баланс ущерба. Деструктивное чувство мести, присущее человеку, может проявляться в поддержании баланса ущерба. При нанесении человеку ущерба, он пытается ответить тем же тому, от кого пострадал. Степень наносимого в ответ ущерба определяется различными факторами - воспитанием человека, страхом наказания, традициями, мировоззрением. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного и межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта. Поэтому одним из важных социально-психологических условий профилактики конфликтов является формирование ценности ненасильственного взаимодействия.

Баланс самооценки и внешней оценки. В процессе социального взаимодействия людям свойственно оценивать друг друга (внешность, поведение, результаты деятельности и т.п.), а также производить самооценку. Значительное расхождение самооценки и внешней оценки создает почву для возникновения межличностных конфликтов. Особой остроты достигают конфликты, возникающие по указанной причине, в отношениях "по-вертикали" (учитель - ученик). Основной причиной возникновения несоответствия между внешней оценкой и самооценкой является выбор различных способов оценки субъектами, находящимися в ситуации руководства-подчинения. Одна и та же деятельность в зависимости от способа ее оценки может быть оценена по-разному (как положительная, и как отрицательная). Все зависит от того, что является основой оценки. Ученик при оценке своей деятельности, в качестве основы оценки выбирает то, что ему удалось сделать. Преподаватель оценивает ее исходя из того, что ученику не удалось сделать. Иными словами, в первом случае результат сравнивается с исходным состоянием дел, а во втором - с конечной целью. Такой подход характерен не только для педагогов, но и для оценки людей в любых ситуациях человеческого взаимодействия. Соблюдение баланса самооценки и внешней оценки важное условие профилактики конфликтов.

Баланс ответственности. Любая ситуация, в которой один из партнеров берет на себя слишком большую или слишком малую ответственность, может привести к конфликту. Учащийся, взявший на себя ответственность, может почувствовать перегрузку в связи с добавочной работой, а также одиночество. Одногрупник, уступивший ответственность другому, может почувствовать умаление своей значимости, зависимость от другого и утрату индивидуальности. Чувства обиды и раздражения могут возникнуть с обеих сторон. Очень часто именно эти чувства лежат в основе возникновения конфликта. Поэтому распределение ответственности очень важное условие профилактики конфликта.

.4 Межличностные стили разрешения конфликтов

Известны пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов: Уклонение - человек старается уйти от конфликта. Его позиция - не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придётся приходить в возбуждённое состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы. Сглаживание - человек убежден, что не стоит сердиться, потому что "мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку". Такой "сглаживатель" старается не выпустить наружу признаки конфликта, апеллируя к потребности в солидарности. Но при этом можно забыть о проблеме, лежащей в основе конфликта. В результате может наступить мир и покой, но проблема останется, что в конечном итоге произойдет "взрыв".

Принуждение - попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других, обычно ведет себя агрессивно, для влияния на других пользуется властью путем принуждения. Такой стиль может быть эффективен там, где педагог имеет большую власть над группой, но он может подавить инициативу участников группы, создаёт вероятность того, что будет принято неверное решение, так как представлена только одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у несовершеннолетних подростков.

Компромисс - принятие точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится, так как сводит к минимуму недоброжелательность, что часто даёт возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшего по важной проблеме, может сократить время поиска альтернатив.

Решение проблемы (сотрудничество) - признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто использует такой стиль, не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения. Данный стиль является наиболее эффективным в решении проблем организации.

Вот некоторые предложения по использованию этого стиля разрешения конфликта:

. Необходимо определить проблему в категориях целей, а не решений.

. После того, как проблема определена, определить решения, приемлемые для всех сторон.

. Сосредоточить внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.

. Создать атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией.

. Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнение другой стороны.

Предупреждать конфликты можно, изменяя свое отношение к проблемной ситуации и поведение в ней, а также воздействуя на психику и поведение оппонента.

К основным способам и приемам изменения своего поведения в предконфликтной ситуации можно отнести:

умение определить, что общение стало предконфликтным;

стремление глубоко и разносторонне понять позицию оппонента;

снижение своей общей тревожности и агрессивности;

умение оценивать свое актуальное психическое состояние;

постоянная готовность к неконфликтному решению проблем;

умение улыбнуться;

не ждать от окружающих слишком многого;

искренняя заинтересованность в партнере по общению;

конфликтоустойчивость и чувство юмора.

Для предотвращения межличностных конфликтов необходимо оценивать, в первую очередь то, что удалось сделать, а затем - то, что не удалось:

оценивающий должен сам хорошо знать деятельность;

оценку давать по существу дела;

оценивающий должен отвечать за объективность оценки;

выявлять и сообщать оцениваемым детям причины недостатков;

четко формулировать новые цели и задачи;

воодушевлять учеников на новую работу.

Выводы по главе 1

Подводя итоги, можно сделать вывод: межличностные конфликты охватывают все сферы человеческих отношений. Изучив причины возникновения межличностных конфликтов, можно минимизировать их количество. Существуют пять стилей разрешения и профилактики межличностных конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

Конструктивное разрешение конфликтов состоит в том, что нужно овладевать навыками разрешения и управления конфликтами, что является функцией посредника при разрешении межличностных конфликтов.

Моделирование конфликтных ситуаций у слушателей значительно снижает конфликтность и является своеобразной профилактикой межличностных конфликтов.

Педагогические меры по профилактике назревающего конфликта: беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений; административные меры: изменение условий образования; перевод потенциальных конфликтантов в разные учебные группы, и т. п.

Поскольку конфликты могут иметь разные причины, могут быть связаны с особенностями индивидуального поведения слушателей, общей организационной культурой и существующими нормами поведения, ошибками в организации, то и для профилактики (предотвращения возникновения) конфликтов необходимо критически рассматривать все эти направления.

Соблюдение этих рекомендаций помогает конфликтующим сторонам предотвратить конфликтные ситуации, а если они произошли, то конструктивно их разрешить и найти оптимальный выход из конфликта.

Глава 2. Экспериментальное исследование по выявлению методов управления конфликтами в учебном коллективе

.1 Диагностика конфликтов в учебном коллективе

В данном исследовании принимала участие учебная группа пожарных первоначальной пожарной подготовки со стажем работы от 6 месяцев до 1,5 года. Количество выборки 10 человек.

Были использованы такие методики:

Тест «Насколько вы конфликты?

Опросник «Уровень субъективного контроля» Е. Ф. Бажин, Е. А. Голынкина, А. М. Эткинд;

Опросник К.У. Томаса, Р.Х. Килменна «Описания поведения в конфликте»

Тест «Насколько вы конфликты?

Данная методика помогает выяснить уровень своей конфликтности. Состоит из 15 вопросов с 3 вариантами ответов на выбор. За каждый ответ «а» дается 4 балла; «б» - оценивается в 2 балла; «в» - в 0 баллов.

Опросник «Уровень субъективного контроля» Е. Ф. Бажин, Е. А. Голынкина, А. М. Эткинд.

Данная экспериментально-психологическая методика позволяет сравнительно быстро и эффективно оценить сформированный у испытуемого уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями.

В методике 7 шкал:

Шкала общей интернальности;

Шкала интернальности в области достижений;

Шкала интернальности в области неудач;

Шкала интернальности в семейных отношениях;

Шкала интернальности в области производственных отношений;

Шкала интернальности в области межличностных отношений;

Шкала интернальности в отношении здоровья к болезни.

Локус контроля. Данное понятие было введено социальным психологом Джулианом Роттером в 1954 году. Это характеризующее свойство личности приписывать свои успехи или неудачи внутренним, либо внешним факторам.

Различают внешний локус контроля, или экстернальность, и внутренний локус контроля (интернальность). Человек с внешним локусом (экстернальность) контроля приписывает все происходящие с ним события внешним факторам: везению, случаю, стечению обстоятельств и т.п. Таким людям свойственно конформное и уступчивое поведение.

А человек с внутренним локусом контроля (интернальность) все происходящие с ним события считает результатом своих действий. Такие люди менее склонны подчиняться давлению других, сопротивляются, когда чувствуют, что ими манипулируют, они реагируют сильнее, чем экстерналы, на утрату личной свободы.

Опросник К.У. Томаса, Р.Х. Килменна «Описания поведения в конфликте».

Данная методика позволяет выявить основной способ поведения испытуемого в конфликте. Выделяются 5 основных способов регулирования конфликтов:

Конкуренция;

Приспособление;

Компромисс;

Избегание;

Сотрудничество.

2.2 Тренинг бесконфликтности и его методическое обоснование

Цель: развитие у слушателей навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте; формирование умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях; принимать оптимальные решения в сложных конфликтных и чрезвычайных ситуациях.

Вид занятия: практическое

Отводимое время: 2 часа

Развернутый план занятия:

Вопрос №1. Конфликт. Виды конфликтов

Прежде чем начать практическую часть нашего занятия давайте повторим, что же такое конфликт, каковы его виды.

В нашем сознании со словом “конфликт” ассоциируются такие малоприятные вещи как “ссора”, “скандал”, “спор”, “выяснение отношений” и т. д.

Ссоры и скандалы, бесспорно, связаны с конфликтами. Это формы и виды проявления конфликтных отношений. Это то, через что конфликтные отношения между людьми иногда (но далеко не всегда) проявляются. Конфликт же обязательно существует в форме скандала, ссоры. Ссора или скандал без конфликта не существуют, они являются своеобразными показателями того, что конфликт есть. А вот конфликты без ссор и скандалов - довольно часто. Например, в тех случаях, когда человек желает сделать что-то, но это желание вступает в конфликт со страхом перед наказанием. Конфликт есть, ссоры или скандала - нет. И этот конфликт, как и впрочем любой другой, рано или поздно должен каким-то образом разрешиться.

Человек либо отказывается от своего желания (страх перед законом сильнее), либо действует по принципу “ Если нельзя, но очень хочется, значит - можно”, либо действует, не задумываясь о последствиях (побеждает желание).

Так что конфликт может породить ссору или скандал, а может и не породить. Конфликт, если можно так выразиться, - «родитель», а ссоры и скандалы - его “дети”.

Конфликт - это вариант развития отношений между людьми, связанный с их психологическими позициями. Современная психология определяет конфликт как “острое столкновение противоположных позиций в процессе взаимодействия людей”. Из этого общего определения мы можем вывести признаки любого конфликта. А зная эти признаки, мы сможем определить: есть в нашем коллективе, семье или душе конфликт или нет.

Первым признаком конфликта является наличие, существование противоположных позиций. У разных членов коллектива - разные стремления и интересы, и, следовательно, разные позиции. Они могут частично или полностью совпадать. Это нормально, и сам по себе факт наличия в коллективе различных позиций по каким-то вопросам еще не является признаком конфликта. А вот когда позиции не просто разные, а противоположные, взаимоисключающие, то дело принимает другой оборот. Но чтобы мы могли с уверенностью сказать, что конфликт есть, нужно столкновение между этими позициями.

Вторым существенным признаком любого конфликта является именно столкновение противоположных позиций.

Итак, для того, чтобы определить, есть ли в вашем коллективе, семье или в душе конфликт, нужно ответить на два вопроса:

. Существуют ли противоположные позиции?

. Есть ли столкновение между ними?

В случае положительного ответа на оба вопроса можно сделать вывод о том, что конфликт есть и, соответственно предпринимать действия по его устранению. Если же на один вопрос нет положительного ответа, то это означает - конфликта нет.

Существует несколько видов конфликтов (необходимо чтобы слушатели анализировали примеры ведущего и приводили собственные примеры конфликтов).

Если противоположные позиции сталкиваются в самом человеке, в его сознании, душе, внутри его личности, то такой конфликт называется внутриличностным.

Примером такого типа конфликта может быть ситуация, когда жена желает развода с мужем, но чувство долга перед детьми и страх одиночества удерживают ее от этого шага или когда руководитель желает уволить неудобного подчиненного (интригана и скандалиста) ради сохранения спокойствия, но понимает, что от этого его шага пострадает дело.

. Внутриличностный

Мотивационный. Пример: я хочу иметь чужую вещь; для этого её нужно украсть. Какой мотив я предпочту?

Ролевой. В течение жизни нам постоянно приходится играть роли: сына, брата, ученика и др. И довольно часто сами роли создают предпосылки для внутриличностного конфликта. Пример: жена (муж) ссорится с моими родителями. Какую роль я выберу - роль мужа (жены) или сына (дочери)?

. Межличностный конфликт - ситуация взаимодействия людей, при которой они либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их в общении друг с другом; или одновременно в острой конкурентной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута только одной из конфликтующих сторон.

. Межгрупповой конфликт - в качестве конфликтующих сторон выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими практическими действиями препятствующие одна второй. Пример: война.

Вопрос №2. Игровая ситуация «Потерпевшие кораблекрушение» (можно также использовать игровую ситуацию «Полет на воздушном шаре»).

Упражнение используется для исследования процесса принятия решения группой, учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи, предоставляет информацию относительно членов группы, руководства и доминирования в группе; Также проясняет насколько соображения личного выигрыша могут заслонять цели большие, важные. Вплоть до необходимости выжить.

Материалы: таблички с инструкцией и списком вещей, которые необходимо проранжировать; ручки.

Сформированы команды по 5 человек.

Преподаватель являлся ведущим и сторонним наблюдателем, осуществляющим обратную связь о групповом и индивидуальном поведении участников групп.

Каждому члену группы ведущий (преподаватель) раздал таблички с инструкцией и списком вещей, которые необходимо проранжировать. На выполнение задания дается 15 минут.

Инструкция

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

У Вас список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с весла­ми, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все пе­речисленные предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять однорублевых банкнот.

Ваша задача - классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру «1» у самого важного предмета, цифру «2»-у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас.

Перечень неповрежденных предметов:

Секстант.

Зеркало для бритья.

Двадцатилитровая канистра с водой.

Противомоскитная сетка.

Одна коробка с необходимым запасом пищи на 1-2 дня.

Карты Тихого океана.

Подушка («плавательное средство»).

Десятилитровая канистра нефтегазовой смеси.

Маленький транзисторный радиоприемник.

Репеллент, отпугивающий акул.

Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика.

Один литр спирта.

Пятнадцать метров нейлонового каната.

Две коробки шоколада.

Рыболовная снасть.

После того, как завершена индивидуальная классификация, группе дается 45 минут для выполнения общего задания - группового принятия решения.

Ведущий: Ваша группа, руководствуясь принципом достижения согласия при принятии совместного решения, должна прийти к единому мнению относительно места в классификации каждого из пятнадцати предметов, прежде чем оно станет частью группового решения. Достичь согласия трудно, поэтому каждая оценка (классификационный №) будет получать полное одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Используйте следующие рекомендации для достижения согласия:

. Не защищайте свои индивидуальные суждения. Подходите к задаче логически.

. Не меняйте свое мнение только ради достижения согласия, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться хотя бы отчасти.

. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование и компромиссные решения, с целью достижения согласия при решении групповых задач.

. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху для принятия решений.

После того, как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от их важности, доведен правильный порядок классификации (табл. 2) и отмечено среднее время выполнения каждой группой задания.

Ведущий: Вы сможете сравнить табличные данные индивидуального ранжирования с данными, к которым пришла ваша группа в результате согласия. Затратьте дополнительно какое-то время для обсуждения процесса принятия решений.

Правильный порядок классификации (ранжирования) предметов

Порядок классификации (ранжирования) предметов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Название предмета | Назначение |
| 1. | Зеркало для бритья | Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям |
| 2. | Десятилитровая канистра нефтегазовой смеси  | Важна для сигнализации. Нефтегазовая смесь может быть зажжена рублевыми банкнотами и спичкой (естественно, вне плота) и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей |
| 3. | Двадцатилитровая канистра с водой | Необходима для утоления жажды |
| 4. | Одна коробка с необходимым запасом пищи на 1-2 дня  | Обеспечивает основное питание |
| 5. | Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика  | Используется для сбора дождевой воды, обеспечивает защиту от стихии. |
| 6. | Две коробки шоколада | Резервный запас пищи |
| 7. | Рыболовная снасть  | Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руках лучше журавля в небе». Нет уверенности, что Вы поймаете рыбу |
| 8. | Пятнадцать метров нейлонового каната | Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт |
| 9. | Плавательная подушка | Если кто-то упадет за борт, она может послужить спасательным средством |
| 10. | Репеллент, отпугивающий акул  | Назначение очевидно |
| 11. | Один литр спирта  | Используется в качестве возможного антисептика при любых травмах; в других случаях имеет малую ценность, поскольку употребление может вызвать обезвоживание |
| 12. | Маленький транзисторный радиоприемник | Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика |
| 13. | Карты Тихого океана | Бесполезны без дополнительных навигационных приборов. Для вас важнее знать - не где находитесь вы, а где находятся спасатели |
| 14. | Противомоскитная сетка  |  В Тихом океане нет москитов |
| 15. | Секстант  |  Без таблиц и хронометра - бесполезен  |

Ведущий: согласно экспертам, основными вещами (предметами), необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания и помогающие выжить до прибытия спасателей.

Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение. Если маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запасти достаточно пищи и воды для жизни в течение этого периода.

Следовательно, самыми важными являются зеркало для бритья и десятилитровая канистра нефтегазовой смеси.

Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторым по значению являются двадцатилитровая канистра с водой и коробка с необходимым запасом пищи.

Краткая информация, которая дается для оценки каждого предмета, очевидно, не перечисляет все возможные способы их применения, а скорее указывает, какое значение имеет данный предмет для выживания.

Основная причина более высокой оценки сигнальных средств по сравнению с предметами поддержания жизни (пищей и водой) заключается в том, что без средств сигнализации почти нет шансов быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые 36 часов, а человек может прожить этот период без пищи и воды.

Далее всем предлагается сравнить «правильный» ответ, собственный индивидуальный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разницу между номером, который присвоил ему индивидуально каждый, группа и номером, присвоенным этому предмету экспертами. Необходимо сложить абсолютные значения этих разностей для всех предметов. Если сумма больше 30 баллов, то участник или подгруппа «утонули». Необходимо сравнить результаты группового и индивидуального решения. Проанализировать явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решением индивидуальным?

Обсуждение итогов работы (10 минут), вопросы ведущего:

Кто участвовал в обсуждении, а кто нет?

Кто оказывал влияние? какой вклад внес, кто вас спасал и наоборот ?

Какие действия предпринимали участники группы для «протаскивания» своих мнений?

Не принимается такая стратегия как: один участник хочет «подмять» под себя всю группу и заявляет: я предлагаю всем принять мое решение и ни чьих поправок к своему решению я не приму. Вы останетесь живы только в том случае, если без спора примете решение мое…».

что на ваш взгляд важнее - доказать свою правоту или работать в целом на спасение группы?

какова была общая атмосфера в группе во время дискуссии? Как улучшить принятие решения группой?

Обратить внимание, что в группе возникает большее количество вариантов решения и лучшего качества, чем у работающих в одиночку.

Вопрос №3. Стратегии выхода из конфликта. Способы управления конфликтом.

Люди ведут себя в конфликтных ситуациях по-разному. Одни действуют жестко и напролом, другие стараются сдержаться и молчат, третьи стремятся избежать конфликта всеми возможными способами, а четвертые испытывают сильный страх перед любым противоречием или напряжением, возникающим в общении.

Предполагается, что в конфликтной ситуации человек поступает на основе пяти основных стратегий (стилей поведения):

противоборство (принуждение, борьба, соперничество);

сотрудничество;

компромисс;

уклонение или избегание;

уступка или сглаживание.

. Противоборство. Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, исходит из высокой оценки личных интересов в конфликте, а интересов соперника - как низких. При такой стратегии поведения активно используется власть, авторитет, сила закона, связи и т.д. Такой стиль поведения может быть целесообразным и эффективным в следующих случаях:

защита интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу (обязанности) на других;

угроза существованию организации, коллектива. Складывается ситуация «Кто - кого»; особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений.

. Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти (уклониться) от конфликта; она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника. Это по сути дела взаимная уступка. При анализе данной стратегии важно учитывать два вариант ее проявления:

предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

. Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти (остаться в стороне) от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

. Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон; ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса не портит межличностные отношения; более того, она способствует их положительному развитию. Компромисс следует искать в тех случаях, когда вы требуете того, в чем вам могут и отказать. Компромисс является также эффективной тактикой с сильным партнером, равным вам по статусу и профессиональному опыту.

. Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Являясь одной из самых сложных стратегий, сотрудничество выражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

А как вы считаете, все ли конфликты можно разрешить, уладить? И необходимо ли разрешать все существующие конфликты?

Существует 2 вида неразрешаемых конфликтов:

. Конфликт глубинных личностных ценностей - когда люди не могут изменить свою точку зрения и даже согласиться на компромиссное решение. Например: конфликт вероисповеданий.

. Конфликт как способ существования - когда конфликт несет определенные психологические выгоды для человека; он будет существовать до тех пор, пока он их имеет. Например, существуют семьи, которые живут только за счет конфликтов.

Еще недавно конфликт считался всецело негативным явлением. Сейчас в зависимости от способа разрешения и его результата конфликты различаются на деструктивные (подавляющее большинство конфликтов) и конструктивные; вторые сначала несут негативные эмоции, но затем происходит определенный позитивный прорыв.

Какие способы можете предложить вы для управления конфликтом?

Итак, когда есть противостояние между людьми, и необходимо, чтобы конфликт был исчерпан (т.е. имеющийся конфликт рассматривается как деструктивный) - надо либо сблизить людей, либо изолировать друг от друга. Когда вариант с изоляцией нам не подходит - мы выбираем сближение.

Традиционно выделяют 3 темы, с помощью которых можно сблизить конфликтующих людей. Если вы разберетесь в них, то, возможно, научитесь управлять конфликтами.

Темы:

общая беда;

общий внешний враг;

общая деятельность.

Попадая в конфликтную ситуацию, человек часто задумывается над такими вопросами: Как быть с моими чувствами? Я ведь тоже волнуюсь и сержусь, устаю и обижаюсь. Мне тоже бывает трудно, иногда даже мучительно… А кто же меня будет слушать? Что же мне делать с собственными переживаниями?

Вопросы эти справедливы, и, конечно, они давно назрели. На этом занятии мы попытаемся на них ответить.

Пример 1. Ваш сосед в общежитии включил «на полную катушку» магнитофон. Вам это страшно неприятно, так как вы пришли с ночного дежурства и ужасно хотите спать.

Пример 2. По дороге домой вы встретили своих друзей, которых давно не видели. Провели с ними много времени и за разговорами не заметили, что уже поздно. Наконец, придя домой в хорошем настроении, вас встречают недовольные взволнованные вашим поздним приходом родственники.

Что делать в подобных случаях?

Правила поведения.

Правило 1

Если ваш оппонент вызывает у вас своим поведением отрицательные переживания - сообщите ему об этом. Правило говорит о том, что чувства, особенно если они отрицательные и сильные, ни в коем случае нельзя держать в себе; не следует молча переносить обиду, подавлять гнев, сохранять спокойный вид при сильном волнении. Обмануть такими усилиями вы никого не сможете - ни себя, ни своего оппонента, который без труда «читает» по вашей позе, жестам и интонации, выражению лица или глаз, что что-то не так. Ведь именно через эти «несловесные» сигналы передается более 90 % информации о нашем внутреннем состоянии. И контролировать их очень трудно. Через некоторое время чувства, как правило, «прорываются» и выливаются в резкие слова или действия.

Как же сказать о своих чувствах, чтобы это не было разрушительным ни для вас, ни для вашего оппонента?

Правило 2

Когда вы говорите о своих чувствах, говорите от первого лица. Сообщите о себе, о своем переживании, а не о нем, не о его поведении.

Применяя правила, сформулируйте ваши ответы.

Они могут быть такими:

. Я очень устал, и мне бы хотелось, чтобы ты сделал магнитофон потише.

. Мне трудно заснуть, когда громко играет музыка, я все время просыпаюсь.

Заметьте, все эти предложения содержат личные местоимения - я, мне, меня. Поэтому высказывания такого рода называют «Я-сообщениями».

Ответы могли бы выглядеть иначе: «Ты не мог бы потише?» «Ты мне мешаешь спать». «Твоя музыка мне надоела!»

В таких высказываниях используются слова - ты, тебя, тебе. Их назвают «Ты-сообщениями».

На первый взгляд разницы между «Я- и Ты-сообщениями» невелика. Больше того, вторые привычнее и «удобней». Однако в ответ на них человек обижается, защищается, дерзит. Поэтому их желательно избегать. Ведь каждое «Ты-сообщение», по сути содержит выпад, обвинение или критику.

Вот типичный диалог:

Жена: Когда ты, наконец, начнешь приходить домой вовремя?! (Обвинение)

Муж: Что ты пристала! Это не твое дело!

Жена: Как ты смеешь со мной так разговаривать? (Осуждение, угроза)

Муж: А что я такого сказал?

Преимущества «Я-сообщений»:

. Позволяют выразить свои негативные чувства в необидной форме. Некоторые люди стараются подавлять вспышки гнева или раздражения, чтобы избежать конфликтов. Однако это не приводит к желаемому результату.

. Дают возможность лучше узнать друг друга. Нередко мы закрываемся от людей «броней», которую стараемся поддерживать всеми силами, чтобы не потерять авторитет.

. Когда мы открыты и искренни в выражении своих чувств, люди становятся искренни в выражении своих, начинают доверять друг другу.

. Высказывая свое чувство без приказа или выговора, мы оставляем за оппонентом возможность самому принять решение и тогда (удивительно!) он начинает учитывать наши желания и переживания.

Теперь рассмотрим ситуацию с двумя «заполненными стаканами».

Пример. Семья располагается вечером у телевизора, но смотреть каждый хочет свое. Вы - заядлый болельщик и рассчитываете посмотреть трансляцию футбольного матча. Ваша жена настроена на очередную серию зарубежного фильма. Разгорается спор - жена никак не хочет пропустить серию, она «весь день ждала»; вы никак не можете оказаться от матча, вы «ждали его еще дольше!».

В данной ситуации дело заключается в столкновении интересов. Заметим, что в данном случае удовлетворение желания одной стороны означает ущемление интересов другой и вызывает сильные отрицательные переживания - раздражение, обиду, гнев.

При столкновении интересов возникают проблемы сразу у обеих сторон, или, другими словами, оба «стакана» оказываются наполнены до краев.

В результате можно получить различные варианты развития ситуации:

Неконструктивный вариант. Одни не видят никакого другого выхода, как настоять на своем; другие же считают, что лучше уступить, сохраняя мир. Так появляются два неконструктивных способа разрешения конфликтов под общим названием «Выигрывает только один».

Конструктивный вариант. «Выигрывают обе стороны».

Этапы разрешения конфликта:

. Прояснение конфликтной ситуации. Сначала выслушиваете оппонента; уточняете, в чем состоит его проблема, что он хочет или не хочет, что ему нужно или важно и т.д. После этого говорите о своем желании или проблеме, используя «Я-сообщения».

. Сбор предложений. Этап начинается с вопросов «Как же нам быть?», «Что же нам придумать?», «Как нам поступить?» После этого надо обязательно подождать, дать возможность оппоненту первому предложить решение в данной ситуации и только затем предлагать свои варианты. При этом ни одно (даже самое неподходящее) предложение сразу не отвергается. Когда сбор предложений окончен, делается следующий шаг.

. Оценка предложений и выбор наиболее приемлемого. Проводится совместное обсуждение предложений. «Стороны» к этому времени уже знают интересы друг друга, и предыдущие шаги помогают создать атмосферу взаимного уважения.

. Выполнение решения. Этот способ никого не оставляет с чувством проигрыша. Напротив, он приглашает к сотрудничеству с самого начала. И в конечном итоге выигрывают все.

Участники группы предлагают конфликты для обсуждения; затем все выбирают наиболее интересный вариант и при помощи метода «мозгового штурма» предлагают решение. Это условное название метода активного группового поиска идей для решения проблемы. По мнению американского психолога Осборна новым идеям необходим прорыв из сверхсознания в сознание, поэтому необходимо устранять те барьеры, которые этому мешают. Обстановка должна быть свободной, люди раскованными, никакой критики и тем более самокритики. Не должна проявляться иерархия взаимоотношений. При «мозговом штурме» все равны, мнение каждого важно и не поддается критике. В процессе «мозгового штурма» можно высказывать любые, даже самые нелепые парадоксальные предложения и идеи.

Итоги

Конфликтный человек склонен винить в своих неудачах и постоянных конфликтах не самого себя, а других людей. Действительно, легче обвинить другого «во всех грехах», нежели самому заняться собственным перевоспитанием, развитием самоконтроля и сдержанности. Первое, что необходимо посоветовать конфликтному человеку - это сменить объект направленности мощной энергии чрезмерно критического отношения к людям на себя. Воспользуйтесь помощью друга, которому вы доверяете и мнением которого вы дорожите.

Упражнение «Хвосты»

Инструкция

Предложите участникам проанализировать некоторые важные аспекты их участия в группе. Для этого зачитайте им предлагаемые ниже вопросы, причем так, чтобы они записывали свой ответ на каждый вопрос, прежде чем вы перейдете к следующему.

Был ли приобретен новый опыт и навыки работы, а также новые знания во время проведения занятия?

На каких моментах нашего занятия вы бы хотели заострить свое внимание и поговорить о них подробнее?

Кого из участников группы вам хотелось бы поблагодарить за понимание и поддержку, или самому выразить слова поддержки?

Каждому участнику предлагается памятка, в которой даны общие рекомендации - что можно и что нельзя делать в конфликтной ситуации.

.3 Констатирующий эксперимент и анализ его результатов

. Психологическая характеристика группы испытуемых по выраженности признаков.

.1. Характеристика выраженности показателей теста «Насколько вы конфликты?»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Испытуемые | Результат в баллах | Уровень конфликтности |
| 1. | 46  | Ниже среднего. Испытуемый тактичен, избегает конфликтов. |
| 2. | 42 | Ниже среднего. Испытуемый тактичен, избегает конфликтов. |
| 3. | 40 | Средний. Настойчиво отстаивает свои интересы. |
|  | 40 | Средний. Настойчиво отстаивает свои интересы. |
|  | 40 | Средний. Настойчиво отстаивает свои интересы. |
|  | 46 | Ниже среднего. Испытуемый тактичен, избегает конфликтов. |
|  | 36 | Средний. Настойчиво отстаивает свои интересы. |
|  | 44 | Ниже среднего. Испытуемый тактичен, избегает конфликтов. |
|  | 42 | Ниже среднего. Испытуемый тактичен, избегает конфликтов. |
|  | 42 | Ниже среднего. Испытуемый тактичен, избегает конфликтов. |

Средний результат - 42 балла.

Таким образом, у 60% испытуемых уровень конфликтности ниже среднего. Они не конфликтны, могут их сгладить, избегают критических ситуаций, стремятся быть приятными для окружающих.

У 40% испытуемых уровень конфликтности средний. Они настойчиво отстаивают свое мнение, невзирая на то, как это отразится на их положении.

.2. Характеристика выраженности показателей опросника «Уровень субъективного контроля».

1 исследование.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Испытуемые | Общая интернальность | Интернальность в области неудач | Интернальность в области производственных отношений | Интернальность в области достижений | Интернальность в области межличностных отношений | Интернальность в области здоровья | Интернальность в области семейных отношений |
| 1. | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 2. | 5 | 7 | 1 | 7 | 10 | 5 | 6 |
| 3. | 5 | 7 | 1 | 7 | 10 | 5 | 6 |
| 4. | 6 | 5 | 4 | 7 | 5 | 9 | 7 |
| 5. | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 7 |
| 6. | 5 | 7 | 1 | 7 | 10 | 5 | 6 |
| 7. | 4 | 5 | 1 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 8. | 5 | 7 | 1 | 7 | 10 | 5 | 6 |
| 9. | 3 | 2 | 1 | 7 | 6 | 6 | 4 |
| 10. | 4 | 5 | 6 | 6 | 5 | 1 | 3 |
| Средний результат | 4,5 | 5,4 | 2,6 | 6,2 | 7,1 | 5 | 5,3 |

В основном у испытуемых средний уровень интернальности. Низкий уровень интернальности в области производственных отношений, высокий - в области достижений и межличностных отношений.

2 исследование.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Общая интернальность | Интернальность в области неудач | Интернальность в области производственных отношений | Интернальность в области достижений | Интернальность в области межличностных отношений | Интернальность в области здоровья | Интернальность в области семейных отношений |
| 1. | 4 | 8 | 4 | 5 | 3 | 1 | 9 |
| 2. | 9 | 8 | 6 | 8 | 7 | 9 | 9 |
| 3. | 6 | 6 | 5 | 7 | 6 | 10 | 8 |
| 4. | 8 | 9 | 5 | 10 | 9 | 6 | 10 |
| 5. | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 2 |
| 6. | 6 | 9 | 3 | 7 | 7 | 5 | 7 |
| 7. | 7 | 7 | 5 | 7 | 8 | 7 | 7 |
| 8. | 5 | 2 | 3 | 8 | 7 | 2 | 5 |
| 9. | 6 | 6 | 5 | 8 | 7 | 7 | 5 |
| 10. | 4 | 7 | 4 | 5 | 7 | 4 | 7 |
| Средний результат | 5,8 | 6,3 | 4,3 | 6,9 | 6,6 | 5,7 | 6,9 |

В основном у испытуемых уровень интернальности выше среднего. А также наблюдаются высокий уровень интернальности в области достижений, межличностных отношений, в области семейных отношений.

.3. Характеристика выраженности показателей опросника К.У. Томаса, Р.Х. Килменна «Описания поведения в конфликте».

1 исследование.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 1. | 3 | 4 | 8 | 8 | 7 |
| 2. | 2 | 6 | 7 | 7 | 8 |
| 3. | 5 | 6 | 10 | 6 | 3 |
| 4. | 1 | 8 | 6 | 7 | 8 |
| 5. | 10 | 4 | 5 | 7 | 4 |
| 6. | 0 | 8 | 8 | 6 | 8 |
| 7. | 1 | 7 | 7 | 8 | 7 |
| 8. | 4 | 7 | 7 | 7 | 5 |
| 9. | 4 | 8 | 3 | 8 | 7 |
| 10. | 3 | 5 | 10 | 8 | 4 |
| Средний результат | 3,3 | 6,3 | 7,1 | 7,2 | 6,1 |

Таким образом, испытуемые в данной группе больше всего предпочитают такие стратегии, как компромисс и приспособление.

исследование

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Испытуемые | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 1. | 1 | 8 | 6 | 7 | 8 |
| 2. | 3 | 6 | 8 | 8 | 3 |
| 3. | 3 | 7 | 10 | 6 | 4 |
| 4. | 0 | 6 | 9 | 6 | 9 |
| 5. | 1 | 9 | 11 | 5 | 4 |
| 6. | 0 | 8 | 5 | 7 | 10 |
| 7. | 1 | 8 | 9 | 6 | 6 |
| 8. | 5 | 6 | 3 | 7 | 9 |
| 9. | 5 | 7 | 4 | 7 | 7 |
| 10. | 1 | 5 | 11 | 7 | 6 |
| Средний результат | 2 | 7 | 7,6 | 6,6 | 6,6 |

Таким образом, во 2 исследовании наиболее предпочитаемы испытуемыми стратегии: сотрудничество и компромисс.

. Сравнительная характеристика показателей данных методик.

Сравнив показатели 1 и 2 исследования (до проведенного тренинга и после), получили такие результаты:

) По данным методики «УСК» после проведенного тренинга увеличились показатели уровня общей интернальности, а также интернальности в области неудач, достижений, здоровья, семейных отношений. А также сильно увеличился показатель уровня интернальности в области производственных отношений.

Однако после проведенного тренинга уменьшился показатель уровня интернальности в области межличностных отношений.

) По данным методики «Описание поведения в конфликте» в 1 исследовании наиболее предпочтительными были стратегии компромисса и избегания, а во 2 исследовании наиболее предпочтительными стали не только компромисс, но и сотрудничество.

После проведенного тренинга снизилась предпочтительность стратегии соперничества, а также и избегания.

Однако увеличилась предпочтительность стратегии приспособления, но не на много.

Выводы

В основном испытуемые в группе не склонны к конфликтам. Они стараются их разрешить или вовсе их избегают. Однако часть испытуемых склонны отстаивать свои интересы, что может привести к конфликтам.

После проведенного тренинга у испытуемых увеличился уровень интернальности. То есть испытуемые начали чувствовать собственную ответственность за происходящие события.

Однако понизился уровень интернальности в области межличностных отношений, что может говорить о том, что испытуемые в некоторых ситуациях научились полагаться на своих партнеров. Об этом также говорит и то, что наиболее предпочтительными стали стратегии сотрудничества и компромисса.

То есть испытуемые научились в конфликтной ситуации удовлетворять не только свои интересы, но и интересы партнера.

Заключение

Целью тренинга было: развить у испытуемых навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте; формирование умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях; принимать оптимальные решения в сложных конфликтных и чрезвычайных ситуациях. межличностный тренинг бесконфликтность

Благодаря первому исследованию испытуемых и повторному (после проведенного тренинга) можно видеть, как изменилась их способность к конструктивному общению.

Итак, после проведенного тренинга испытуемые сильнее начали чувствовать собственную ответственность за происходящие события. А в межличностных отношениях научились полагаться не только на себя, но и на своего партнера, коллегу, сотрудника.

Также после проведенного тренинга испытуемые в конфликтной ситуации чаще стали выбирать такие стратегии, как сотрудничество и компромисс. Они стали пытаться удовлетворять не только свои интересы, но и интересы своего партнера.

Таким образом, цель тренинга была достигнута: испытуемые научились доверять и полагаться на своих партнеров, в конфликтной ситуации удовлетворять не только свои интересы, но и интересы других людей. То есть с помощью тренинга испытуемые смогли развить в себе навык эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Гипотеза исследования подтвердилась.

Список используемой литературы

«Социальный конфликт» Запрудский Ю.Г. Ростов н/Д., 1992.

«Управление и само менеджмент в конфликтных ситуациях» профессор Сперанский В.И. М., 1995 г

«Психология управления: Учебное издание .» Самыгин С. И. Ростов на Дону : Изд. «Феникс» 1997 г.

Пирогова Л.К. Конфликтологическая подготовка сотрудников ОВД: Практические рекомендации. - Домодедово: ВИПК МВД России, 2003. - 37 с.

Гришина Н.В. “Психология конфликта”, СПб., 2000 г.

Большая энциклопедия психологических тестов. - М.:Изд-во Эксмо, 2006. - 416 с.

Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. - СПб.: Изд-во Союз, 2000. - 576 с.

Методическое руководство по профессиональному психологическому отбору в системе МЧС России. Под ред. Ю.Шойгу. Москва - 2006.

Приложение 1

Памятка

. Следует делать в конкретной ситуации:

Сохранять самоконтроль и сдержанность.

Дать партнеру “выпустить пар”.

Не “подливать масла в огонь”, не вступать в конфликтный диалог, не увязать в критических замечаниях, не переходить “на личности”.

Попросить партнера четко сформулировать суть его претензий и конечный результат, к которому он стремится.

Старайться держаться на равных.

Если вы виноваты, извинитесь и признайте свою ошибку, но без самоунижения, спокойно и с достоинством.

Оформить принятую договоренность и оговорить взаимоотношения на будущее. Четко определить границы - чего конкретно не следует дальше делать, чтобы не вызвать повторение конфликта.

. Не следует делать:

Не смотрите на вашего партнера излишне критично.

Не приписывайте ему отрицательные черты характера и низменные намерения.

Не демонстрируйте свое превосходство.

Не обвиняйте.

Не игнорируйте интересы вашего партнера.

Не позволяйте себе видеть ситуацию только со своей стороны.

Не уменьшайте заслуг партнера и не преувеличивайте свои собственные заслуги.

Не задевайте «болевые» точки партнера, его слабые и уязвимые места.

Не обрушивайте на партнера слишком много претензий.

Не ставьте ультиматум: «Если вы не сделаете это - мои отношения с вами будут разорваны».