

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БРЕСТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИХ И ИСТОРИЧЕСКИХ НАУК

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к семинарскому занятию

«Психология конфликта»

по дисциплине «*Основы психологии и педагогики*»
для студентов всех специальностей
дневной и заочной форм обучения

Методические указания предназначены для студентов всех специальностей дневной и заочной форм обучения. Их целью является подготовка студентов в области конфликтологии на психологической основе с учетом практических задач, стоящих перед будущими специалистами и руководителями. Они включают в себя изучение динамики возникновения конфликтов, способов поиска оптимальных решений в конфликтных ситуациях и управления конфликтами, тематику докладов, вопросы для обсуждения, диагностические и тренинговые задания, рекомендуемую литературу.

Методические указания разработаны в соответствии с учебной программой по дисциплине «Основы психологии и педагогики» для студентов дневной и заочной форм обучения.

Составитель: О.Н. Сobotковская, старший преподаватель

Тема «ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»

Цели занятия:

- изучить динамику возникновения конфликта;
- знать структуру, функции, последствия конфликтов разных типов;
- освоить способы поиска оптимальных решений в конфликтных ситуациях, находить наиболее эффективные способы воздействия на поведение людей;
- знать о современных способах эффективного управления конфликтами.

Вопросы для обсуждения:

1. Возникновение и динамика развития конфликта.
2. Виды конфликтов.
3. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
4. Управление конфликтами.

Тематика докладов:

1. Международные конфликты.
2. Условия и способы предупреждения конфликтов по вертикали.
3. Семейные конфликты: причины и способы разрешения.
4. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
5. Понятие о медиации.
6. Эмоциональное выгорание специалиста как причина возникновения конфликтов.
7. Конфликты в студенческой среде: социально-психологический анализ.

Литература:

1. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – СПб, 2008. – 592 с.
2. Психология: учебник для технических вузов / Под общ. ред. В.Н. Дружинина. – СПб., 2008. – 608 с.
3. Немов Р.С. Психология: в 3-х кн. – М., 1998. – Кн.1.
4. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Изд. центр «Академия», 2002. – 512 с.
5. Андреева, Г.М. Социальная психология. – М., 2008. – 363 с.
6. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1989.
7. Скотт, Дж. Г. Сила ума. Способы разрешения конфликтов. — СПб: ВИС, 1994.
8. Шейнов, В.Л. Конфликты в нашей жизни. – Минск: Амалфея, 1997.
9. Психология и этика делового общения / Под ред. В. Н. Лавриненко. — М.: ЮНИТИ. 2000.
10. Селье, Г. Стресс без дистресса. — М.: Прогресс, 1979.
11. Бурлачук, Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. – СПб, 2008, 688 с.
12. Бурко, О.П. Тесты по основам психологии и педагогики. ~ Брест, 2009.
13. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс. – Ростов-на-Дону, 2001.
14. Браим, И. Этика делового общения. – Мн., 2004.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОБЛЕМЫ

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода. Мы хотим чего-то достичь, но цель оказывается трудно достигаемой. Мы переживаем неудачу и готовы обвинить окружающих нас людей в том, что мы не смогли достичь желаемой цели. А окружающие – будь то родственники или те, с кем вы вместе работаете, полагают, что вы сами виноваты в собственной неудаче. Либо цель была вами неверно сформулирована, либо средства ее достижения выбраны неудачно, либо вы не смогли верно оценить сложившуюся ситуацию, и обстоятельства вам помешали. Возникает взаимное непонимание, которое постепенно перерастает в недовольство, создается обстановка неудовлетворенности, социально-психологического напряжения и конфликта.

Существует быденное представление, что конфликт — это всегда негативное явление, вызывающее угрозы, враждебность, обиды, непонимание, то есть это нечто такое, чего по возможности следует избегать. Представители ранних научных школ управления тоже считали, что конфликт — это признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. Однако в настоящее время теоретики и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях сотрудников не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Можно найти множество различных определений конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Именно поэтому столь важно понимать механизмы возникновения, развития и протекания конфликтов, а также способы их предотвращения и урегулирования. Знания и практический опыт помогут вам либо избежать конфликтов, либо превратить их в позитивное явление, способствующее вашему росту и развитию.

ВОЗНИКНОВЕНИЕ И ДИНАМИКА КОНФЛИКТОВ

Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами. Наблюдения показывают, что 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Любой конфликт имеет временные границы - начало и окончание конфликта.

Начало конфликта характеризуется возникновением первых актов противодействия. Конфликт считается начавшимся в случае совпадения трех условий:

- один участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (как физически, так и морально, информационно);
- второй участник осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- второй участник в связи с этим предпринимает активные действия по отношению к первому участнику.

В динамике конфликта можно выделить следующие фазы:

1. Возникновение конфликтной ситуации. Конфликт не возникает мгновенно, ему предшествуют скрытые или открытые социально-психологические процессы между личностями либо в сознании личности, либо в какой-либо группе, т. е. конфликтная ситуация.

Под *конфликтной ситуацией* понимается относительно устойчивое в какой-то промежуток времени несоответствие намерений (устремлений) человека с условиями их достижения. При таком определении психологическая ситуация состоит из двух основных частей — намерений и условий, изменения в каждой из которых ведут к смене ситуации.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации. Когда противоречия становятся осознанными и противоположная сторона отвечает реальным действием (поведением), конфликт становится реальностью, поскольку только восприятие ситуации как конфликтной порождает соответствующее поведение (из этого также следует, что противоречие может быть не только объективным, т. е. реально существующим, но и субъективным, мнимым, только лишь воспринимаемым таковым).

3. Инцидент, повод. Чтобы конфликт был осознан, необходим *инцидент*, т. е. ситуация, при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой. Как правило, толчком для вступления личности в конфликт являются *конфликтогены* - внутренние или внешние побуждения (слова, действия или бездействия), вызывающие определенную реакцию на основе сложившегося отношения личности к окружающей среде.

В связи с этим, конфликт можно выразить первой формулой:

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.
2. Исчерпать инцидент.

Вторая формула конфликта:

Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... = Конфликт.

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту. При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой). Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Рассмотрим наиболее распространенные конфликтогены каждого из типов.

а) Стремление к превосходству:

- прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм;
- снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: "Не обижайтесь", "Успокойтесь", "Как можно этого не знать?", "Неужели Вы не понимаете?", "Вам ведь русским языком сказано", "Вы умный человек, а поступаете...";
- хвастовство, то есть восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание "поставить на место" хвастуна;
- категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие, как "Я считаю", "Я уверен". Вместо них безопаснее употреблять высказывания, отличающиеся меньшим напором: "Я думаю", "Мне кажется", "У меня сложилось впечатление, что...";
- навязывание своих советов. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства;
- перебивание собеседника, повышение голоса, или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать;

- утаивание информации. Информация - это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги;
- нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора. Доставил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т.п.), но не извинился; не пригласил сесть; не поздоровался или поздоровался с одним и тем же несколько раз в течение дня. "Влез" без очереди, используя знакомого или свое начальственное положение;
- подшучивание. Его объектом обычно становится тот, кто почему-либо не может дать достойный отпор;
- обман или попытка обмана есть средство добиться цели нечестным путем и является сильнейшим конфликтогеном;
- напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации;
- перекладывание ответственности на другого человека;
- просьба одолжить деньги. Отказ вызывает неприятное чувство у просящего. Но и удовлетворение просьбы нередко приводит к конфликту: отдают не всегда вовремя, приходится напоминать и т.д. Не зря родилась поговорка: "Хочешь потерять друга - одолжи ему денег".

Завершая этим, возможно, неполный перечень конфликтогенов данного типа, необходимо отметить, что объединяет их, кроме цели достижения превосходства, еще и метод: пристройка сверху, подчеркивание своего преимущества посредством занятия позиции "Родителя". Все это - попытка манипулировать собеседником, то есть управлять им против его воли, достигая при этом собственных выгод - психологических или материальных.

б) Проявления агрессивности:

- природная агрессивность - неуравновешенная нервная система, возрастные проявления агрессивности (например, у подростков);
- ситуативная агрессивность - возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген. В психологии это состояние называется фрустрация.

в) Проявления эгоизма - все проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.

4. Наступление и эскалация конфликта. Сам по себе "одиночный" конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть "цепочка конфликтогенов" - их, так называемая, *эскалация*.

Эскалация конфликтогенов - на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. Это, как правило, сопровождается столкновением противоборствующих сторон в форме демонстративного поведения, высказываний, а иногда и физических действий. Это столкновение носит острый эмоциональный характер и отличается высокой степенью внутренней напряженности конфликтующих.

Возникновение и продолжение конфликта, динамика его интенсивности сопровождаются изменениями в психологии его участников, препятствующими достижению согласия. Появляется стремление наказать, нанести ущерб другому участнику. Причиной этого является переживание гнева и других негативных эмоций по отношению к другой стороне конфликта.

5. Разрешение конфликта. Это заключительный этап (стадия), который возможен как вследствие изменения объективной конфликтной ситуации, так и путем трансформации ее образов, сложившихся у участников конфликта.

Разрешение конфликта может быть полным или частичным. Нередко для разрешения конфликтов необходимо участие третьей стороны с целью поиска решения, удовлетворяющего обе стороны. Третья сторона (арбитры, посредники, или медиаторы, помощники) — индивид или группа, внешние по отношению к конфликту, которые пытаются помочь в достижении согласия и разрешении конфликта.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

Имея в виду только человеческое взаимодействие, дать какую-либо законченную типологию конфликтов не представляется возможным. Это объясняется тем, что имеется огромное разнообразие субъектов, целей, мотивов, областей, видов, систем и уровней, временных рамок и человеческого взаимодействия, каждое из которых может служить основанием для типологии конфликтов. Одним из наиболее широких и очевидных оснований классификации конфликтов является разделение их по субъектам, или сторонам конфликта, по действию на функционирование группы/организации, по содержанию.

1. По субъектам, или сторонам конфликта. С этой точки зрения все конфликты делятся на:

- внутриличностные,
- межличностные,
- между личностью и группой,
- межгрупповые,
- межгосударственные (или между коалициями государств).

Внутриличностный конфликт имеет место тогда, когда отсутствует согласие между различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, мотивами, ценностями, чувствами и т.д.

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются шесть основных видов внутриличностного конфликта.

а) Мотивационный конфликт. Это конфликты между бессознательными стремлениями, между стремлениями к обладанию и безопасности, между двумя положительными тенденциями (ситуация буриданова осла).

б) Нравственный конфликт, который часто называют моральным или нормативным конфликтом. Это конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.

в) Конфликт нереализованного желания, или комплекса неполноценности. Это конфликт между желаниями личности и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между "хочу быть таким, как они" и невозможностью это желание реализовать. Он может возникнуть в результате физической невозможности человека осуществить это стремление. Например, из-за неудовлетворенности своей внешностью или физическими данными.

г) Ролевой конфликт. Он выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт). Примером межролевого внутриличностного конфликта может быть ситуация, когда человека в качестве сотрудника организации просят поработать сверхурочно, но в качестве отца он хочет больше время уделить своему ребенку. Примером внутриролевого конфликта может служить ситуация, когда верующему человеку для защиты отечества нужно взять в руки оружие и идти на войну убивать.

д) Адаптационный конфликт. Этот конфликт имеет два смысла. В широком смысле он понимается как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, в узком смысле — как возникающий при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации. Это конфликт между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и возможностями самого человека (профессиональными, физическими, психическими).

е) Конфликт неадекватной самооценки возникает из-за расхождения между претензиями личности и оценкой своих возможностей.

Межличностный конфликт. Это столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Конфликты этого типа возникают на каждом шагу и по самым разным поводам.

Примерами таких конфликтов являются: противоборство между студентами из-за влияния в группе или привлекательной девушки; противоречие между руководителем и подчиненным из-за размера зарплаты; между пассажирами общественного транспорта. Такие противоборства могут происходить в различных сферах общественной жизни: бытовой, экономической, политической и т.д. Причины, которые привели к возникновению межличностного конфликта, также могут быть самыми разными: объективными, т.е. не зависящими от воли и сознания людей, и субъективными, зависящими от человека; материальными и идеальными, временными и постоянными и т.д. Конфликт между индивидами может возникнуть из-за собственности, а может и из-за того, что двое не сошлись характерами, не могут уступить друг другу в мелочах.

Во всем межличностном конфликте большое значение имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные характеристики. В этой связи часто говорят о межличностной совместимости или несовместимости людей, которые играют важнейшую роль в межличностном общении.

Конфликт между личностью и группой. Этот тип конфликта имеет много общего с межличностным, однако он более многоплановый. Группа включает в себя целую систему отношений, она определенным образом организована, в ней, как правило, имеются формальный и / или неформальный лидер, координационная и субординационная структуры и т.д. Поэтому потенциальная возможность конфликта здесь возрастает. К внутриличностным и межличностным причинам конфликта добавляются еще причины, обусловленные групповой организацией.

Подобно другим типам конфликтов, конфликт между личностью и группой может быть как конструктивным, так и деструктивным. В первом случае разрешение конфликта способствует укреплению связи личности с группой, формированию личностной и групповой идентификации и интеграции. Во втором случае, напротив, происходят дезидентификация личности и групповая дезинтеграция.

Межгрупповой конфликт. Выражается этот конфликт в столкновении интересов различных групп. К такому типу относятся конфликты между социальными группами разного размера: малыми, средними и большими.

Причины межгрупповых конфликтов могут быть самые разные: экономические, политические, национально-этнические и т.д. Разный уровень социальных групп имеет свои особенности возникновения конфликта и способов их разрешения. Так, на уровне малых групп большую роль в возникновении межгруппового конфликта играет такой фактор, как социальная идентификация групп. Она выражается в формировании чувства причастности к группе, отождествлении себя с другими ее членами, созданием качества "мы", в отличие от "они" или "не-мы". "Мы" — это свои, наши, "они" — это другие, отличающиеся от "нас". Таким образом, социальная идентификация своей оборотной стороной имеет социальную дифференциацию, которая содержит в себе возможность возникновения межгруппового конфликта. При этом основания социальной идентификации могут быть самые разные: экономические, социокультурные, расовые и т.д.

На уровне больших социальных групп причины конфликтов отличаются большей масштабностью и глубиной. Так, при возникновении этнических конфликтов важную роль часто играют территориальные притязания одного из этносов. В основе политических конфликтов лежит борьба за власть, за политическое господство в обществе.

Межгосударственный конфликт. Сторонами этого типа конфликтов выступают отдельные государства или группы государств (коалиции). Причины этих конфликтов могут быть также самые разнообразные (экономические, политические, идеологические, территориальные и др.). В основе межгосударственных конфликтов лежат прежде всего противоречия интересов стран. Одна из отличительных черт такого конфликта в современных условиях — опасность массового уничтожения людей в случае развязывания военных действий между государствами.

2. По действию на функционирование группы/организации:

Конструктивные (функциональные). Такие конфликты приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений.

Выделяют следующие основные функциональные последствия конфликтов:

- проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к ее решению;
- совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
- стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов;
- улучшаются отношения между людьми;

Деструктивные (дисфункциональные) конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.

Основными дисфункциональными последствиями конфликтов являются:

- непродуктивные, конкурентные отношения между людьми;
- отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям;
- предвзятость об оппоненте, как о «враге», его позиции — только как об отрицательной, а о своей позиции — как об исключительно положительной;
- сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной;
- убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
- чувство обиды, неудовлетворенность, плохое настроение.

3. По содержанию:

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

- стратегия **"партнерство"** характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов. "Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны" - провозглашают сторонники партнерской стратегии поведения (то есть при ее доминанте);
- стратегия **"напористость"** характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход; участники - противники, цель - победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

При низкой напористости и низком значении партнерства - тактика **"Избегание"** ("уход", "уклонение") - стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству - тактика **"Уступка"** ("приспособление") - стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при "тактическом проигрыше" гарантирован "стратегический выигрыш". Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

При высокой напористости и низком партнерстве - тактика **"Противоборство"** ("соперничество", "конкуренция") - стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных всплесков конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

При средних значениях напористости и партнерства - тактика **"Компромисс"** - стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например неудовлетворенность "половинчатыми решениями". Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При высоких значениях напористости и партнерства - тактика **"Сотрудничество"** - поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убеждении участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: "Не ты против меня, а мы вместе против проблемы".

Сообразуясь с ситуацией, учитывая индивидуально-психологические особенности участников конфликта, менеджер должен применять различные межличностные стили разрешения конфликтов, однако стратегия сотрудничества должна быть основной, так как именно она чаще всего делает конфликт функциональным. Тактика сотрудничества приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Профилактика конфликтов требует не только знания способов воздействия на коллективную, групповую психологию, но и знания особенностей индивидуальной психологии, умения влиять на поведение отдельных людей. При этом важно учитывать, что существуют психологические типы, играющие особую роль в генерировании конфликтов, выделяющиеся некоторыми специфическими чертами характера. Их иногда называют конфликтными личностями. Среди них встречаются и такие, за которыми по всей их жизни тянется шлейф разнообразных конфликтных историй, что создает им устойчивую репутацию "специалистов по порче отношений". Такие люди играют роль своего рода ферментов, многократно ускоряющих процесс развития конфликтной ситуации в негативном направлении.

Поэтому важным условием предупреждения конфликтов является умение своевременно распознать людей подобного рода и принять по отношению к ним соответствующие меры, нейтрализующие их негативную роль.

Типы конфликтных личностей

Наиболее часто, по мнению психологов, встречаются следующие разновидности конфликтных личностей:

Демонстративный тип.

1. Хочет быть в центре внимания.
2. Любит хорошо выглядеть в глазах других.
3. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.
4. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страданиями и стойкостью.
5. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
6. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.
7. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь.
8. Кропотливой систематической работы избегает.
9. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
10. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

Ригидный тип.

1. Подозрителен.
2. Обладает завышенной самооценкой.
3. Постоянно требует подтверждения собственной значимости.
4. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.
5. Прямолинеен и негибок.
6. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.
7. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное.
8. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида.
9. Малокритичен по отношению к своим поступкам.
10. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Неуправляемый тип.

1. Импульсивен, недостаточно контролирует себя.
2. Поведение такого человека плохо предсказуемо.
3. Ведет себя вызывающе, агрессивен.
4. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы.
5. Характерен высокий уровень притязаний.
6. Несамокритичен.
7. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
8. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь.
9. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.
10. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Сверхточный тип.

1. Скрупулезно относится к работе.
2. Предъявляет повышенные требования к себе.
3. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
4. Обладает повышенной тревожностью.
5. Чрезмерно чувствителен к деталям.
6. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
7. Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели.
8. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.).
9. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях.
10. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Бесконфликтный тип.

1. Неустойчив в оценках и мнениях.
2. Обладает легкой внушаемостью.
3. Внутренне противоречив.
4. Характерна некоторая непоследовательность поведения.
5. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
6. Недостаточно хорошо видит перспективу.
7. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
8. Излишне стремится к компромиссу.
9. Не обладает достаточной силой воли.
10. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Кодекс поведения в конфликтной ситуации.

Кодекс включает в себя следующие правила:

1. Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
2. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципов.
3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
4. Критикуйте, но не критиканствуйте!
5. Чаще улыбайтесь! Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
6. Традиции хороши, но до определенного предела.
7. Сказать правду тоже надо уметь.
8. Будьте независимы, но не самоуверенны!

9. Не превращайте настойчивость, в назойливость!
10. Не ждите справедливости к себе, если вы сами несправедливы.
11. Не переоценивайте свои способности и возможности.
12. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
13. Проявляйте доброжелательность!
14. Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
15. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах!

Подобные кодексы не только являются обобщением содержания современной теории управления конфликтом, но и служат практическим руководством для регулирования поведения людей в конфликтной ситуации. Именно эта многообразная практика разрешения конфликтов препятствует догматизации сложившихся правил и норм, способствуя их дальнейшему совершенствованию и развитию.

Юмор как средство предупреждения конфликта

Среди различных средств предупреждения конфликтов не следует забывать и еще об одном: о свойственном людям чувстве юмора. Наличие этого чувства — одно из свидетельств духовного здоровья человека, его оптимистического взгляда на мир и людей. Юмор иногда определяют как "примиряющую улыбку", способность человека соединять, примирять, казалось бы, несоединимое и непримиримое: добро и зло, возвышенное и мелкое, серьезное и смешное. Будучи действенным инструментом благоприятной совместной жизни людей, юмор способствует разрядке возникшего напряжения в человеческих взаимоотношениях, является хорошим средством для того, чтобы "выпустить пар", вызвать позитивные чувства.

Зигмунд Фрейд учил, что юмор сглаживает противоречия, предупреждает недовольство. Бернард Шоу говорил, что иногда надо рассмешить людей, чтобы отвлечь их от желания вас повесить.

Конечно, нельзя надеяться полностью разрешить конфликт только "примиряющей улыбкой", но ослабить его остроту с помощью удачной шутки вполне возможно.

Юмор сплачивает людей даже там, где кажется не осталось уже больше никаких надежд на примирение. Это происходит потому, что с помощью юмора обнаруживается хоть какая-то общность между ними, общее для всех людей понимание смешного.

Способность понимать юмор, являясь важным позитивным качеством личности, служит одним из слагаемых ее престижа. Конечно, этим средством следует пользоваться, соблюдая чувство меры, имея в виду, что с помощью юмора можно добиться лишь кратковременного повышения позитивной активности людей. Пользуясь шуткой, нельзя допускать превращения всего дела в шутку. Однако и пренебрегать этим средством не следует, поскольку в таком сложном и ответственном деле, как предотвращение и разрешение конфликта, не может быть мелочей.

ЭТО ИНТЕРЕСНО ЗНАТЬ

Конфликтные типы личности и стратегии взаимодействия с ними

Психологи считают, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собственная классификация трудных в общении людей. Они приводят множество классификаций, однако какой бы классификации люди ни придерживались, главное — выяснение особенностей партнера по общению и выбор в соответствии с этим стратегии и тактики при взаимодействии с ним.

Существуют рекомендации по общению с конкретными «трудными» типами людей, однако мы должны иметь в виду, что в жизни скорее встречаются люди, обладающие набором особенностей нескольких типов. Поэтому нижеследующая классификация носит условный характер.

Пьяные. Конечно, вы можете не хотеть или не быть способным научить такого человека тому, что он запомнит надолго, но вы можете дать понять, что своими оскорбительными действиями он не сможет ничего добиться. Пьяных всегда тянет поговорить и они пускаются в откровения несмотря на то, что порой не могут вымолвить и слова. Однако если они не встречают поддержки, то очень быстро замолкают. Если не получится "састь вам на уши", они могут обозвать вас "деревянным", но все-таки отправятся на поиски более подходящего собеседника. А если и не уйдут, то это можете сделать вы.

Зануды. Если вы сидите и, кивая головой, смиренно выслушиваете зануду, скрипя зубами и негодую по поводу его чрезмерной эгоистичности и равнодушия, вы поощряете его делать то, что вас возмущает. Однако сами зануды не всегда понимают, насколько сильно они вас раздражают, и смущаются всякий раз, когда вы даете им понять, что хотели бы избавиться от излишнего влияния. Это можно сделать с помощью твердой, но вежливой реплики: "Послушай, ты говоришь уже пятнадцать минут, но ни разу еще не заметил, что мне неинтересно". Лучше побороть свою застенчивость, чем внимательно выслушивать какой-то бред.

Нытики и жалобщики. Люди, которые пытаются использовать вас в качестве большого уха для своих жалоб и нытья, уверены, что не смогли бы жить без такого собеседника. Вы можете многому их научить, если дадите понять, как на самом деле мала их "власть" над вами.

Задиры. Люди, которые в шутку или всерьез постоянно задевают окружающих, обычно лишены сентиментальности. Чтобы показать им, что вы не намерены сносить оскорбления, потребуется немного настойчивости.

Закрепощающие хозяева. Если вы оказались в гостях, то, наверное, чувствуете свою обязанность играть в игры, которые вам не нравятся, есть то, что вы обычно не едите, и вообще стараться показать себя "вежливым гостем". Однако правильно используя "спокойную настойчивость", вы сможете показать хозяевам, что вежливость должна работать на всех, в том числе и на вас.

Спорщики. Чтобы избежать споров, вам необходимо научиться никогда не позволять втягивать себя в эту игру. Спорщики всегда пользуются склонностью своих жертв без сопротивления вступать в спор, попадая тем самым в искусно расставленную ловушку. Секрет общения с такими людьми состоит в том, чтобы оставаться эмоционально беспристрастным и всегда готовым воспользоваться описанными выше приемами.

Хвастуны и фантазеры. Не реагируйте на хвастовство и не вступайте в соревнования по рассказыванию друг другу сносшибательных историй. В подобных ситуациях вы можете показать свое отношение, поступая так же, как и в случаях с занудами.

Советчики. Существует множество людей, которые обожают просветить вас, почему вы не должны были поступать так или иначе, и читать длинные проповеди на тему того, как вы должны думать, чувствовать и поступать. Их очень трудно остановить, если сразу не дать понять, что вы не нуждаетесь в такой снисходительности.

Высочки. Тех, кто не может удержать при себе своего мнения и стремится высказать его, прерывая других, следует научить терпению. Если вы прервете их, вы только лишитесь раз подтвердите их уверенность в том, что "кто громче, тот и сильнее". Однако если вы отреагируете тем, что мгновенно замолкнете, то высочка осознает свою ошибку и, может быть, даже извинится. Если же такой метод не сработает, то в следующий раз вы можете сказать: "Вы уже десятый раз прерываете меня! Неужели вы не в силах запомнить то, что хотите сказать и подождать, пока я закончу?" Если такой человек не ставит целью запугать вас (а вы знаете, что делать в таком случае), он, скорее всего, попытается сдерживать свою привычку, однако для этого, может быть, понадобится не одно вежливое замечание с вашей стороны.

Грубьяны. Когда грубиян заметит, что может шокировать вас своим языком, сексуальными фантазиями, шутками и грязными историями, он станет использовать все это для манипуляций вами. Покажите ему, что не склонны выходить из себя, доставляя ему удовольствие и пользу. Если необходимо, то дайте понять, что считаете такое поведение идиотизмом.

Болтуны. Самым эффективным средством общения с людьми, которые стремятся лишь завладеть вашим вниманием (хотя часто склонны делать вид, что стараются развлечь вас), является прохладное отношение.

Паникеры. Люди, которые возмущаются вашим поведением для того, чтобы манипулировать вами, прекратят это только тогда, когда вы покажете им, что не намерены во всех своих будущих поступках придавать особое внимание их возмущению. Постарайтесь объяснить им это, и если ничего не получится, пользуйтесь приемами взаимоотношений с людьми, не понимающими вас.

Шантажисты. Очень легко управлять человеком, который верит, что мнение остальных важнее его собственного отношения к своим поступкам, которого парализует страх при мысли о том, "что случится, если". Легкое пожатие плечами и короткое "ну и что?" даст "шантажисту" понять, что вы не испуганы. Запомните, что такие запугивания могут быть кое-кому полезны, но чаще всего они беспочвенны.

Твердолобые упрямыцы. Существует множество людей, которые очень настойчивы и требовательны в своих попытках заставить вас поступать так, как им хочется. Таких очень трудно переубедить словами. Единственный способ противостоять их мольбам, просьбам, увещаниям и требованиям - это прикинуться глухим или парализованным.

Обвинители. Люди, которые ради своей выгоды хотят обвинить вас в чем-то, перестанут навязывать вам вину, если только поймут, что вы не собираетесь на это реагировать. Можете сказать им, что такие штучки слишком дешевы для вас. Не стоит, однако, ожидать, что один лишь разговор сможет освободить вас от их навязчивости.

Печальные люди. Если кто-то, погруженный в необычайную тоску и уныние, сможет утянуть за собой и вас, то от вашей независимости (не говоря уже о счастье) не останется и следа, и вы превратитесь в послушную жертву. Настаивайте на том, чтобы обходиться своей собственной грустью. Объясните окружающим, что их страдания не нуждаются в компании, и два тоскующих человека вряд ли лучше одного. В конце концов будьте готовы игнорировать таких людей.

Ненасытные. Это самый оригинальный тип закрепостителя. Если близкий вам человек слишком жаден, и вы против собственных принципов проявляете к нему лояльность, то наверняка лишитесь всего, чем дорожите, - и денег и свободы.

Нет ничего сложного в том, чтобы любить человека, не потакая его чрезмерной и невыразимой жадности. Кроме того, если вы идете на поводу у такого человека, вы оказываете ему медвежью услугу. Ненасытность - это стремление удовлетворить чьи-то невыполнимые желания за ваш счет, и ненасытные люди всегда несчастны. Гораздо легче противостоять жадности тех, кого вы не знаете и кто вас не интересуется. Для этого нужно лишь пользоваться раскрепощающей стратегией - и вас оставят в покое. Труднее воспитать чувство меры у своих близких; здесь необходимо проявить более тонкие приемы и принципы.

Семнадцать перечисленных типов закрепостителей будут безжалостно манипулировать нитями вашей судьбы до тех пор, пока вы не отучите их делать это. Иногда вы можете иметь такую власть над своими реакциями и их привычками, какую трудно себе даже представить.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ И ТРЕНИНГОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Тест К. Томаса «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»

Инструкция:

Выберите из каждой пары утверждений тот вариант, который наиболее Вам подходит.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы оба расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить все с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я первым делом стремлюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне на встречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
 б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
 б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
 б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
 б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему на встречу.
 б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
 б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
 б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
 б) Если это делает человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Думаю что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

	соперник	сотрудник	компромисс	избегание	приспособ
1					
2		Б	А	А	Б
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					
30		Б			

Интерпретация теста.

К. Томас выделил 5 способов решения конфликтной ситуации:

1. Соперничество - "Пойду по трупам, но добыю своего!"
2. Приспособление - "Ради тебя пойду на уступки!"
3. Компромисс.
4. Избегание - "Без твоей помощи не получится - клянчить не буду, проживу как-нибудь".
5. Сотрудничество - "Давай сядем, поговорим, чтобы по максимуму досталось и тебе, и мне".

2. Тест «Конфликтная личность». Тест позволяет оценить степень вашей конфликтности или тактичности.

Инструкция:

Выберите один из трех предложенных вариантов ответа — а, б или в.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете:
 - а) избегаете вмешиваться в ссору;
 - б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
 - в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.
2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:
 - а) нет;
 - б) да, но в зависимости от личного отношения к нему;
 - в) всегда критикуете за ошибки.
3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется неудачным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:
 - а) если другие вас поддержат, то да;
 - б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
 - в) боитесь, что за критику вас могут лишиться премиальных.
4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
 - а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;
 - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
 - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:
 - а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь тоже обойти очередь;
 - б) возмутитесь, но про себя;
 - в) открыто выскажете свое негодование.
6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, новая работа вашего товарища, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:
 - а) выскажетесь и о положительных и об отрицательных сторонах этого проекта;
 - б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
 - в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.
7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:
 - а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
 - б) скажете, что эта вещь безвкусна;
 - в) в очередной раз поругаетесь с ней из-за этого.
8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?
 - а) думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных детей";
 - б) делаете им замечание;
 - в) если бы это было в общественном месте, вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:
- а) в таком случае, вы не даёте ему чаевые, которые заранее приготовили;
 - б) попросите, чтобы он ещё раз при нас подсчитал сумму;
 - в) это будет поводом для скандала.
10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?
- а) да, но если вы даже выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
 - б) вы находите способ пожаловаться на него, предлагая наказать или даже уволить;
 - в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале, уборщицах, официантках.
11. Вы спорите и вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаёте ли вы свою ошибку?
- а) нет;
 - б) разумеется, признаёте;
 - в) какой же будет авторитет, если вы признаётесь, что были неправы?

Ключ:

Каждый вариант ответа получает определенное количество очков:

- ответ а — 4 очка
 ответ б — 2 очка
 ответ в — 0 очков

Подсчитайте сумму набранных вами очков.

Результат:

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

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы принципиальный и смелый человек. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков. Вы ищете поводы для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

3. Тест «30 пословиц»

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру «экзамена». За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитать интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам.

Бланк теста «30 пословиц»

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30

Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спат.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Интерпретация

1-й тип - «черепаха». У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип — «акула». Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип — «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, пода-

рят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип — «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип — «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

4. Игра-тренинг

I. Цель игры. Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутрличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

II. Участники игры.

1. Чиновник (Ч).
2. Начальник чиновника (Н).
3. Представитель общественности (ПО).
4. Проситель (П).
5. Представитель местной мафии (М).
6. Жена чиновника (Ж).
7. Совесть чиновника (С).
8. Группа экспертов (Э).

В игре могут принять участие от 7—8 до 30 и более человек.

III. Установка.

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник Ч. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника Н интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

- а) представитель общественности ПО, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;
- б) проситель П, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;
- в) представитель местной мафии М, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой, и с ним происходит следующее:

- а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;
- б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети — без отца; жена — без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье.

Схема проведения игры-тренинга.

IV. Порядок проведения игры.

1. Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника Н с чиновником Ч. Дальнейший порядок игры описан в Установке.

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

V. Предостережение (для руководителя игры). Игра-тренинг "Внутриличностный конфликт" предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием "чиновника", а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести "реабилитацию" всех "чиновников"; сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

5. Упражнение «Конфликт в транспорте»

Цель игры: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов. В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы:

- Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?
- Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?
- Какие чувства испытывали играющие?
- Чей способ решения проблемы самый успешный?
- Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?

6. Упражнение «Я в конфликте»

Цели:

- выразить свое видение самого себя в сложной ситуации,
- дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

Участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно будет нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.

Когда все авторы определены, участники обмениваются впечатлениями как от самого процесса рисования, так и от последующего обсуждения рисунков в группе.

7. Упражнение «Достойный ответ»

Цель: Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание: Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

Обсуждение: Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.
Ты никогда никому не помогаешь.
Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
Почему ты на всех смотришь волком?
С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
Ты как не от мира сего.
У тебя такой страшный взгляд.
С тобой бесполезно договариваться о чем-либо. Ты все равно все забудешь.
У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
Посмотри, на кого ты похожа!
Ты слишком много болтаешь ерунды.
Что ты вечно на всех кричишь?
У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
Ты слишком плохо воспитана.

ПРОВЕРЬТЕ СВОИ ЗНАНИЯ

1. Что такое конфликт?
2. Когда полезен, а когда вреден открытый конфликт?
3. Какие фазы можно выделить в динамике конфликта?
4. Дайте объяснение формулам конфликта.
5. Назовите три основных типа конфликтогенов.
6. Как не допустить перехода конфликта в стадию эскалации, ведущую к деструктивным последствиям?
7. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.
8. Что такое внутриличностный конфликт?
9. Назовите основные виды внутриличностных конфликтов. Приведите примеры конфликта потребностей, конфликта социальных норм и конфликта между потребностью и социальной нормой.
10. В чем состоит сущность мотивационного конфликта? Чем он отличается от нравственного конфликта? Приведите примеры того и другого.
11. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.
12. Дайте определение межличностному конфликту.
13. Каковы основные особенности межгрупповых конфликтов?
14. Укажите функциональные последствия конфликтов.
15. Укажите дисфункциональные последствия конфликтов.
16. Назовите стили поведения в конфликтном взаимодействии.
17. Дайте характеристику основных типов конфликтных личностей.
18. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
19. Факторы успеха в разрешении конфликтов.

Учебное издание

Составитель:
Соботковская Ольга Николаевна

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к семинарскому занятию

«Психология конфликта»

по дисциплине «Основы психологии и педагогики»
для студентов всех специальностей
дневной и заочной форм обучения

Ответственный за выпуск: Соботковская О.Н.

Редактор: Строчак Т. В.

Компьютерная верстка: Боровикова Е.А.

Корректор: Никитчик Е. В.

Подписано к печати 8.12.2011 г. Формат 60x84 1/16. Бумага «Снегурочка».
Гарнитура Arial Narrow. Усл. п. л. 1,4. Уч. изд. л. 1,5. Тираж 60 экз. Заказ № 1207.

Отпечатано на ризографе учреждения образования
«Брестский государственный технический университет».
224017, г. Брест, ул. Московская, 267.