

Конфликтология.

Тема: Способы и приемы предупреждения конфликта.

1 вопрос. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации.

2 вопрос. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта.

Личностные причины возникновения конфликтов

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА
ПОВЕДЕНИЯ ПАРТНЕРА КАК
НЕДОПУСТИМОГО

НИЗКАЯ
КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТЬ

ЗАВЫШЕННЫЙ
ИЛИ ЗАНИЖЕННЫЙ
УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ

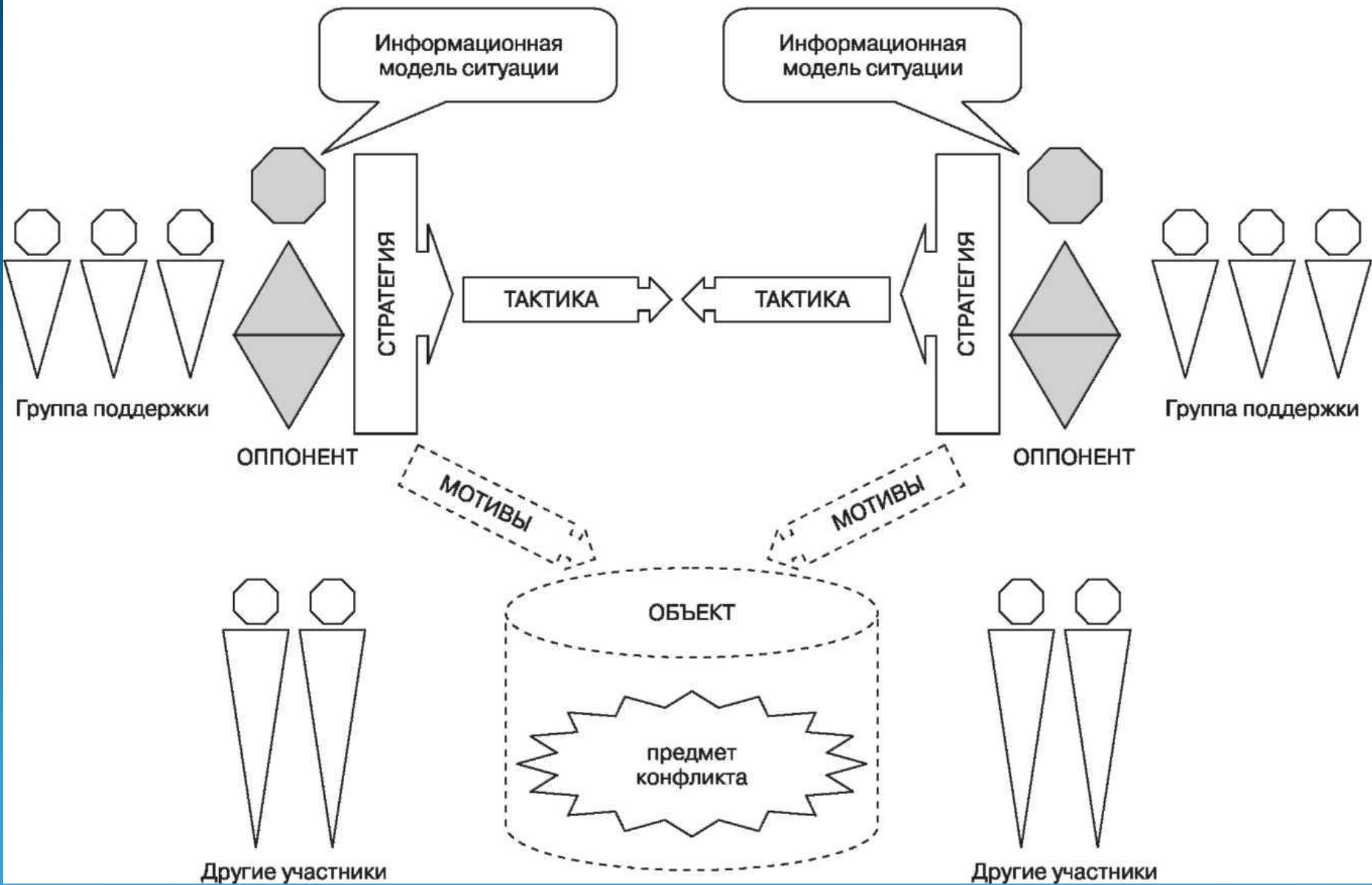
НИЗКИЙ УРОВЕНЬ
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ

НИЗКИЙ УРОВЕНЬ
ЭМПАТИИ

ТИП ТЕМПЕРАМЕНТА,
АКЦЕНТУАЦИИ ХАРАКТЕРА И ДР.



Структура конфликтной ситуации



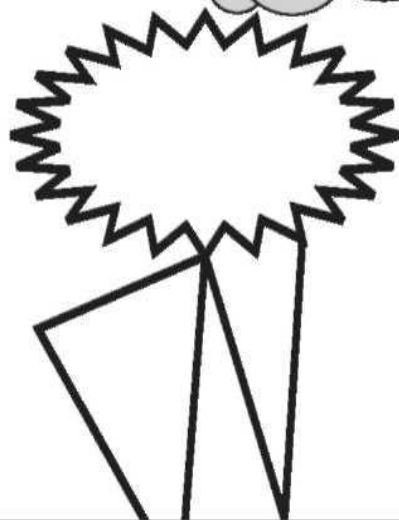
Оценка образа «Я» и «Он/Она» в конфликтах (по Гришиной Н.В.)

СОБСТВЕННЫЙ ОБРАЗ

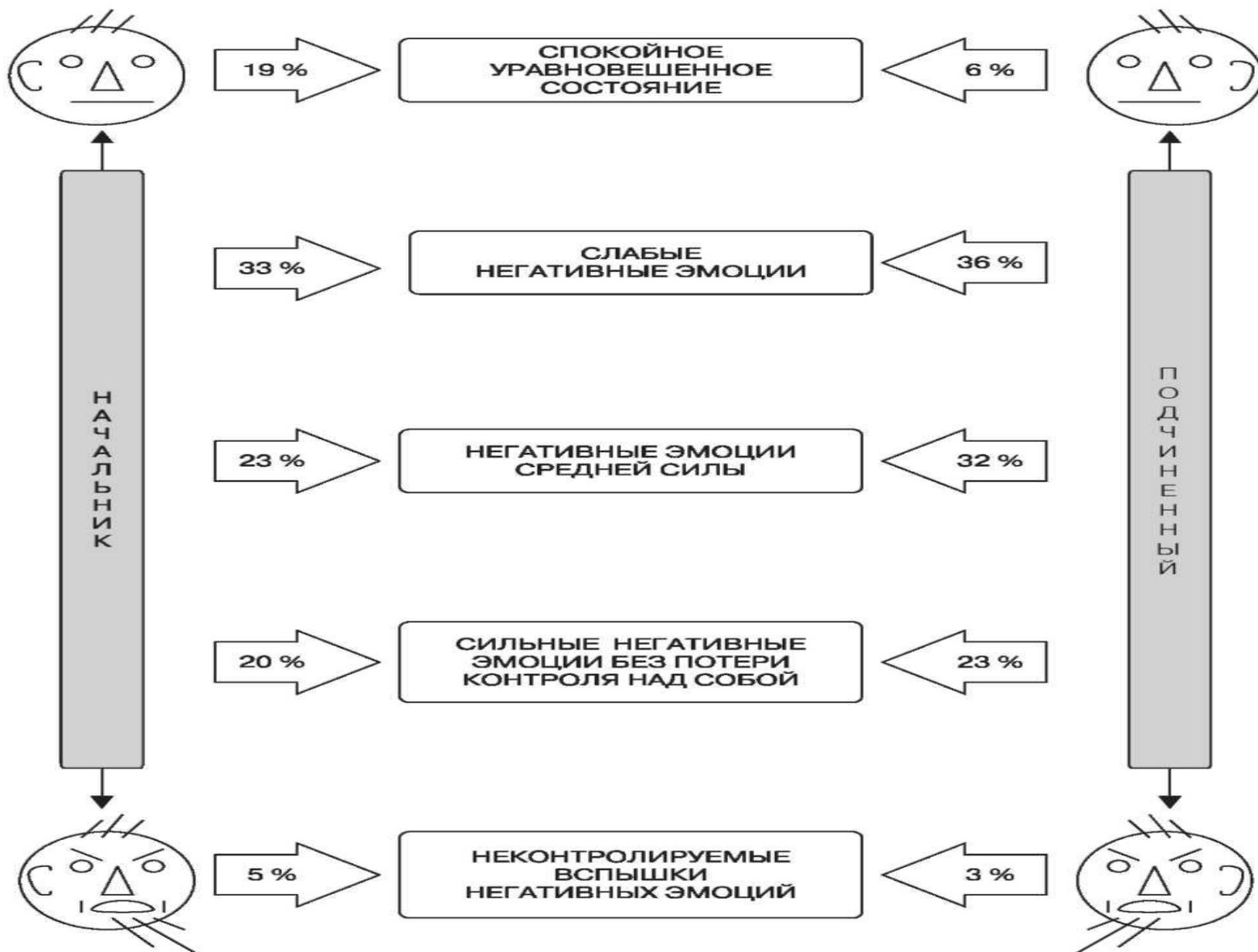
Позитивные характеристики (от общего числа)	— 66,6 %
Нейтральные характеристики	— 7,5 %
Недостатки, сопровождающиеся «смягчающими» обстоятельствами	— 18,5 %
Негативные характеристики	— 7,4 %

ОБРАЗ ОППОНЕНТА

Позитивные или нейтральные характеристики	— 24 % от общего числа
Негативные характеристики	— 76 % от общего числа
• эмоциональное поведение	— 31,2 %
• эгоистические черты характера и поведения	— 14,6 %
• осуждаемые привычки	— 11,5 %
• коммуникативные проблемы	— 9,3 %
• плохие отношения с окружающими	— 6,2 %
• указания на внешние недостатки	— 3,1 %



Эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте



Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации



Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта



Адаптированный **Тест Томаса**

Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для Вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б. Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для Вашего поведения. Выберите А или Б в соответствии с Вашим выбором.

1

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

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

2

А/ Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3

А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4

А/ Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

5

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

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

6

А/ Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б/ Я стараюсь добиться своего.

7

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

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

8

А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

9

**А/ Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б/ Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.**

10

**А/ Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б/ Я пытаюсь найти компромиссное решение.**

11

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

Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, 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 мне.

13

А/ Я предлагаю среднюю позицию.

Б/ Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14

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

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

15

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

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

16

А/ Я стараюсь не задеть чувства другого.

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

19

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

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

20

А/ Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

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

21

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

Б/ Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22

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

Б/ Я отстаиваю свои желания.

23

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

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

24

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

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

25

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

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

26

А/ Я предлагаю среднюю позицию.

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

27

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

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

28

А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29

А/ Я предлагаю среднюю позицию.

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

30

А/ Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Ключ для анализа (совпадение - 1 балл)

Сотрудничество

2Б 5А 8Б 11А 14А 19А 20А 21Б 23А 26Б 28Б 30Б

Приспособление

1Б 3Б 4Б 11Б 15А 16А 18А 21А 24А 25Б 27Б 30А

Соперничество

3А 6Б 8А 9Б 10А 13Б 14Б 16Б 17А 22Б 25А 28А

Компромисс

2А 4А 7Б 10Б 12Б 13А 18Б 20Б 22А 24Б 26А 29А

Избегание

1А 5Б 6А 7А 9А 12А 15Б 17Б 19Б 23Б 27А 29Б

Сумма количества баллов по каждой шкале даст Вам представление о выраженности той или иной стратегии решения конфликтов и поведении в конфликтных ситуациях.

Теперь Вы больше знаете о себе и Вы способны выбирать нужную Вам стратегию решения конфликтной ситуации!



Общительный ли Вы человек?

Этот любительский тест позволяет определить свойственный человеку уровень коммуникабельности.

Вопросы:

1. Если Вас пригласил в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примите ли Вы это приглашение?

- a. Да;
- b. Только в исключительном случае;
- c. Нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

- a. Не буду обращать на него внимания;
- b. Буду отвечать только на его вопросы;
- c. Попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались зайти в одну квартиру, но внезапно слышите, что там возник семейный спор. Что Вы сделаете?

- a. Все-таки позвоню;**
- b. Подожду, пока спор прекратится;**
- c. Уйду.**

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюдо?

- a. Несмотря на отвращение съем его;**
- b. Скажу хозяевам, что не могу его есть;**
- c. Пожалуюсь на отсутствие аппетита.**

5. Какой бутерброд Вы обычно выбираете?

- a. Самый лучший;
- b. Самый маленький;
- c. Ближайший ко мне.

6. Что вы предпримете в том случае, если в компании внезапно наступил перерыв в разговоре?

- a. Подожду, пока кто-нибудь не начнет разговор на новую тему;
- b. Сам найду какую-нибудь тему.

7. Представьте себе, что Вы на работе или где-либо еще попали в неприятное положение. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?

- a. Обязательно;
- b. Только друзьям;
- c. Не скажу ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя в рассказы, которые слышали от других?

- a. Да;**
- b. С очень незначительными “улучшениями”;**
- c. Почти нет.**

9. Носите ли Вы с собой фотографию своей возлюбленной и показываете ли ее окружающим?

- a. Да;**
- b. Иногда;**
- c. Никогда.**

10. Что Вы предпринимаете, если, будучи в обществе, не понимаете рассказанной шутки?

- a. Смеюсь вместе со всеми;**
- b. Остаюсь серьезным;**
- c. Прошу, чтобы кто-нибудь объяснил суть шутки.**

11. Что Вы предпринимаете, если, будучи в компании, начинаете ощущать резкую головную боль?

- а. Тихо терплю;**
- б. Прошу таблетку от головной боли;**
- с. Иду домой.**

12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевизору должны начать программу, которая интересует только Вас?

- а. Прошу, чтобы хозяин включил телевизор;**
- б. Смотрю ее в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;**
- с. Отказываюсь от просмотра передачи.**

13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?

- а. Когда развлекаю гостей;**
- б. Когда меня развлекают другие.**

14. Обладаете ли Вы привычкой заранее решать, как долго сможете оставаться в гостях?

- a. Нет;
- b. Иногда;
- c. Да.

15. Корреспондент газеты взял у Вас интервью. Вы...

- a. Доволен, что это интервью напечатают;
- b. Хотел бы, чтобы это было уже в прошлом;
- c. Мне это совершенно безразлично.

16. Смогли бы Вы беспристрастно отнестись к людям, которых не можете терпеть?

- a. Безусловно;
- b. Только в виде исключения;
- c. Не задумывался над этим вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, если оно справедливо, но для Вас неблагоприятно?

- а. Не всегда;**
- б. Если только оно подтверждает мое мнение;**
- с. А зачем это, собственно говоря, делать?**

18. Когда Вы прекращаете спорить?

- а. Чем скорее, тем лучше;**
- б. Когда этот спор не имеет никакого смысла;**
- с. После того, как я убедил оппонента.**

19. Если Вы знаете наизусть стихи, то будете ли читать их в обществе?

- а. С удовольствием;**
- б. Если об этом попросят;**
- с. Ни в коем случае.**

20. Представьте себе, что Вы живете во времена графа Монте-Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

- a. Как можно скорее;
- b. Когда не смогу больше терпеть одиночества;
- c. Никогда.

21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

- a. Да;
- b. Нет;
- c. Под Новый год я обычно сплю.

Ключ к тесту

Вопрос	Ответ, баллы			Вопрос	Ответ, баллы		
	A	B	C				
				11	5	10	0
1	20	5	0	12	0	5	10
2	0	5	25	13	20	5	-
3	5	10	0	14	0	5	15
4	10	0	5	15	10	0	5
5	0	5	10	16	15	5	0
6	5	15	-	17	25	5	0
7	30	5	0	18	0	5	10
8	15	5	0	19	0	5	10
9	0	5	10	20	20	5	0
10	0	5	10	21	5	0	10

Интерпретация результатов. В результате подсчета баллов Вы можете отнести себя к одной из следующих групп:

280 – 300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали. Проверьте-ка себя еще раз.

201 – 280 баллов. Вы можете быть довольны собой – по крайней мере в том, что касается Ваших общественных способностей. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Это и некоторые другие способности часто делают Вас душой компании.

101 – 200 баллов. Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным членом общества, с другой – прочие качества Вашего характера как бы тормозят первые. В целом Вы можете в обществе чувствовать себя вполне удовлетворительно, хотя вам не всегда легко удастся приспособиться к окружению. Однако в окружении людей, которым симпатизируете, Вы часто проводите очень приятные часы.

51 – 100 баллов. Вам нужно признаться в том, что, как правило, Вы любите одиночество и в узком семейном или дружеском кругу чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Что ж, многие вошедшие в историю знаменитые люди нередко принадлежали к этой категории людей.

0 – 50 баллов. Вы слишком замкнуты и живете, избегая общества других людей. Советуем Вам быть по общительнее: это необходимо для вас самого.

