

# 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

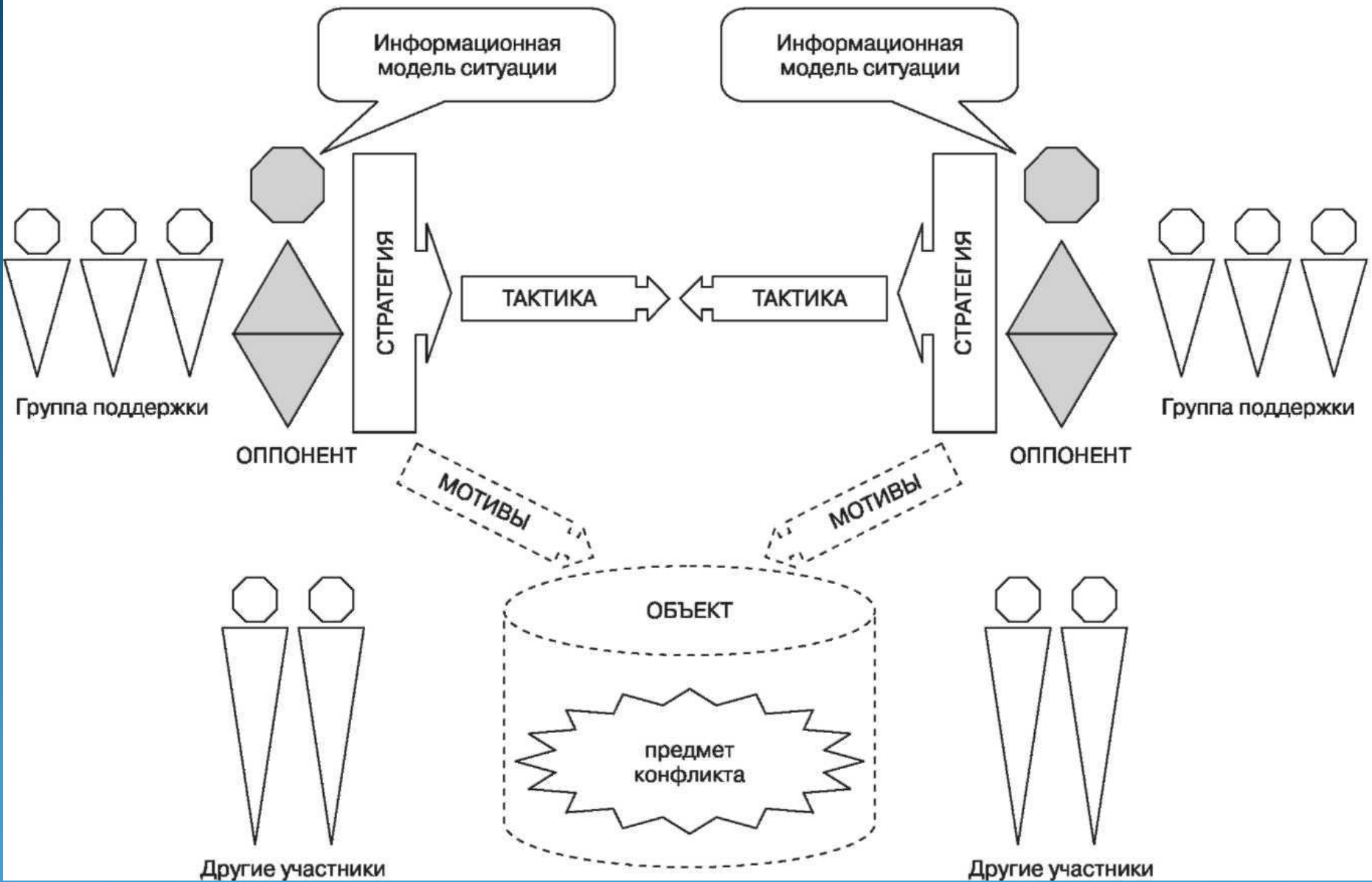
НИЗКИЙ УРОВЕНЬ  
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ

НИЗКИЙ УРОВЕНЬ  
ЭМПАТИИ

ТИП ТЕМПЕРАМЕНТА,  
АКЦЕНТУАЦИИ ХАРАКТЕРА И ДР.



# Структура конфликтной ситуации



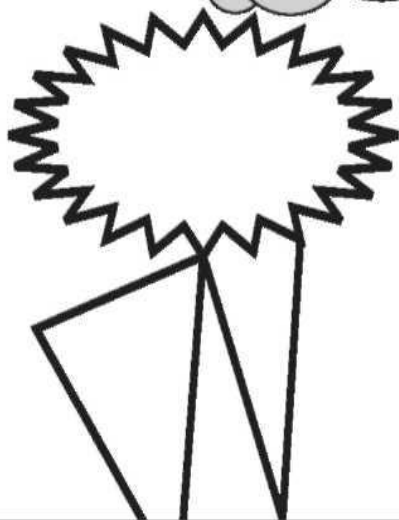
# Оценка образа «Я» и «Он/Она» в конфликтах (по Гришиной Н.В.)

## СОБСТВЕННЫЙ ОБРАЗ

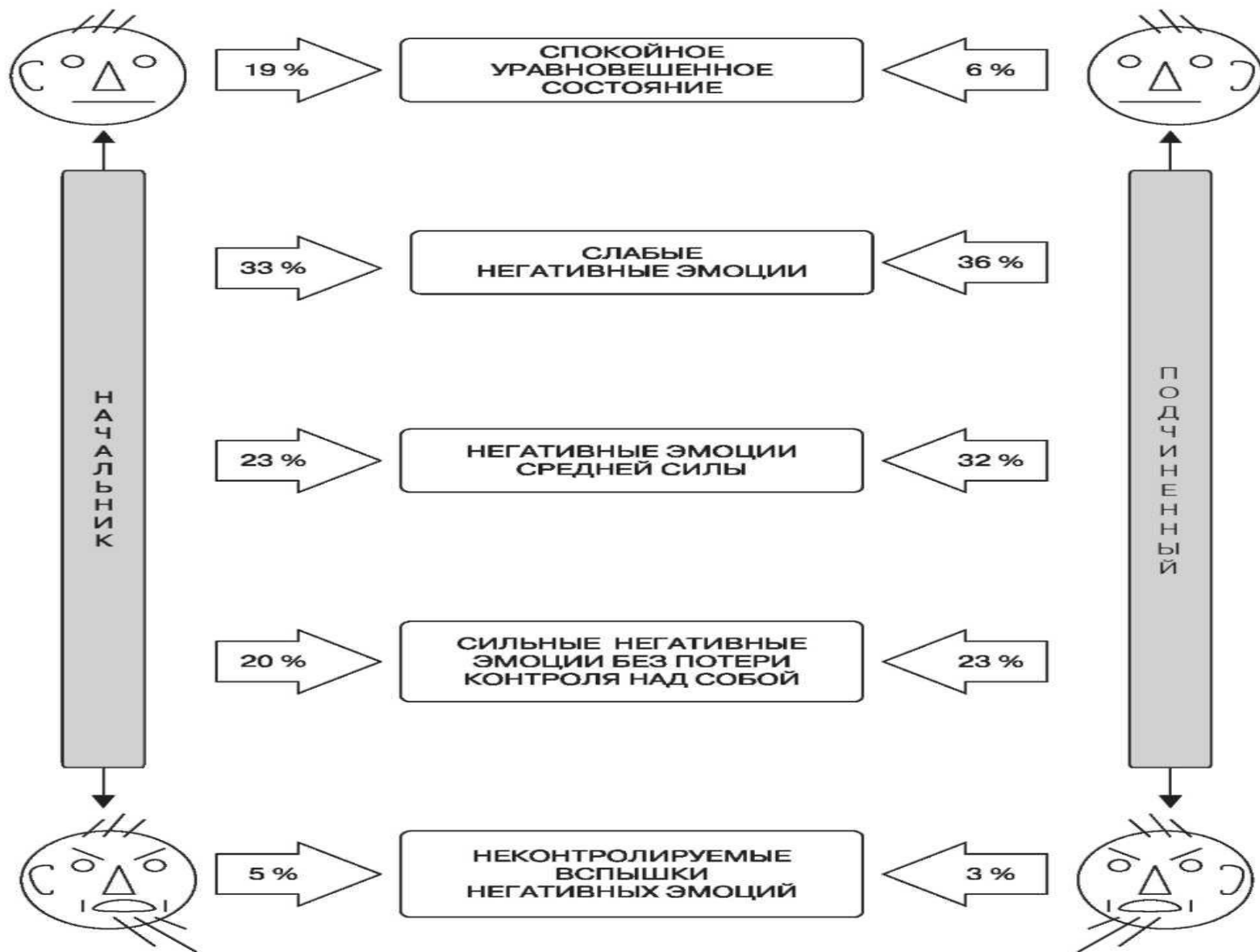
Позитивные характеристики (от общего числа)	— 66,6 %
Нейтральные характеристики	— 7,5 %
Недостатки, сопровождающиеся «смягчающими» обстоятельствами	— 18,5 %
Негативные характеристики	— 7,4 %

## 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

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

**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.

