

Тема: Психологическая коррекция конфликтного общения

План:

1. Этапы бесконфликтного общения.
2. Качества личности важные для бесконфликтного общения.
3. Самодиагностика по теме «Конфликт»

Цель: научиться определять уровень конфликтности, особенности реагирования в конфликтной ситуации.

Уважаемый студент, делаем краткий конспект в тетрадях!

Конспекты лекций мне присылать не нужно, они будут проверены, когда мы встретимся в колледже на очных занятиях.

1. ЭТАПЫ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоречии с ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо внести изменения в реальное положение дел в соответствии с ожиданиями партнеров (собеседников, оппонентов), либо попытаться изменить их отношение к нему. Практически надо действовать в следующей последовательности:

1. *Создайте атмосферу сотрудничества.* Во время первой встречи конфликтующих сторон, а затем при каждой последующей встрече стоит провести несколько минут в неофициальной беседе. Неплохо организовать чай, совместную трапезу или другое мероприятие.
2. *Стремитесь к ясности общения.* Подготовьте к переговорам необходимую информацию. С самого начала договоритесь о терминологии, чтобы исключить разное понимание одних и тех же слов.
3. *Признайте наличие конфликта.* Как ни странно, это бывает труднее всего. Человеческой натуре, к сожалению, свойственна такая черта: мириться с нетерпимым и не признавать очевидного. Вместо того, чтобы продолжать «страусиную» политику, заявите открыто и честно о существовании конфликта. Это сразу избавит вас от неправильных рассуждений и откроет путь к переговорам.
4. *Договоритесь о процедуре.* Если конфликт признан и очевидно, что он не решается «с ходу», то вместо того, чтобы продолжать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как вы начнете совместную работу по его преодолению. Лучше всего заранее оговорить, кто будет принимать участие в обсуждении. Поскольку «дома и стены помогают», хорошо собираться либо в нейтральном месте, либо по очереди у каждой из сторон.

5. *Определите границы конфликта.* Обе стороны должны высказаться о ситуации: в чем они видят конфликт, как каждая сторона оценивает свой «вклад» в конфликтную ситуацию. Не менее важно выяснить также и то, что каждая из сторон не видит и не признает, Насколько это возможно, постарайтесь выявить «скрытые интересы», личные амбиции или обиды, которые могут заслонить реальную суть конфликта и помешать его урегулированию. С этой целью сосредоточьтесь на конкретных действиях, требованиях сторон и спорных вопросах.

6. *Исследуйте возможные варианты решения.* Широко известна техника «мозгового штурма»: высказываются любые предложения, которые фиксируются независимо от того, кто их автор. Ни одно из предложений не критикуется. Цель - выработать как можно больше вариантов решения задачи. «Дикая» идея после обсуждения может оказаться плодотворной, а может наоборот оказаться настолько дикой, что объединит стороны в ее отрицании, т.е. в конечном счете окажется полезной, поскольку поможет взаимопониманию и сближению позиций.

7. *Добейтесь соглашения.* На этом этапе нужно обсудить и дать оценку высказанным предложениям, а затем выработать наиболее приемлемое. Естественно, оно должно учитывать требования обеих сторон, т.е. быть соглашением. Желательно документально зафиксировать обязательства сторон в форме резолюции, протокола или соглашения.

8. *Установите срок соглашения.* Если не определить сроки решений, переговоры по конфликту могут тянуться очень долго. Важно, чтобы сроки были согласованы и приняты всеми сторонами.

9. *Воплощайте план в жизнь.* Меры по осуществлению решения нужно включать в заключительный документ переговоров. Желательно приступить к мерам по урегулированию конфликта сразу же после заключения соглашения. Отсрочки могут вызвать сомнения и взаимные подозрения сторон.

2. Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов

1. Эмпатия.

2. Доброжелательность.

3. Аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).

4. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

6. Непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

8. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

9. Отсутствие страха перед конфронтацией, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

10. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

Вопросы для самоконтроля:

Выполняем в тетрадах.

1. Перечислите и охарактеризуйте этапы бесконфликтного общения.
2. Самодиагностика по теме «Конфликт»

Диагностический инструментарий:

«Предрасположенность к конфликтам», «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации».

Порядок выполнения

1. Определить уровень конфликтности. Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
2. Определить особенности реагирования в конфликтной ситуации (типы реагирования в конфликтной ситуации по Томасу). Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
3. Заполнить таблицу 1, 2.

Таблица 1 Ваш уровень конфликтности

Уровень	Балл	Характеристика
Конфликтность		

Таблица 2 Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу

Тип поведения	Балл	Характеристика
Соперничество		
Сотрудничество		
Компромисс		
Избегание		
Приспособление		

3. ТЕСТ Предрасположены ли вы к конфликтам.

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это поможет вам правильно определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. Как вы реагируете на критику?

- а) как правило, критика меня глубоко обижает;
- б) критику обычно принимаю глубоко к сердцу;
- в) пытаюсь учесть, если критика справедлива;
- г) на критику обычно не обращаю внимания

2. Верите ли вы людям?

- а) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;
- б) людям почти не верю;
- в) я верю, людям, когда нет особых оснований для недоверия;
- г) обычно я доверяю всем людям без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

- а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
- в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
- г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

- а) в любом деле люблю руководить сам;
- б) люблю, как руководить, так и быть руководимым;
- в) охотно работаю под чьим-либо руководством;
- г) как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему

5. Если вас кто-то обидел...

- а) стараюсь отплатить тем же.
- б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;
- в) считаю месть лишним, ненужным усилием;
- г) если меня кто-то обидел – обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди...

- а) способен того человека вышвырнуть вон;
- б) ругаюсь, но если только ругаются другие;
- в) молчу, хотя возмущен;
- г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю;

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

- а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным вопросам;
- б) я расстраиваюсь, когда на то есть уважительные причины;
- в) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;
- г) меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

- а) я горяч и вспыльчив;
- б) не очень вспыльчив;
- в) скорее спокоен, чем вспыльчив;
- г) я вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

- а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза;
- б) бывает, что я могу сказать все, что я думаю;
- в) говорю обдуманно, лишь после размышления;
- г) я не раз взвешиваю свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

В зависимости от варианта ответа поставьте за

- а) 1 балл, за б) – 2, за в) – 3, за г) – 4 балла.

Суммируйте результаты.

От 9 до 19 баллов.

Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но, прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признавайтесь себе честно, так ли велика польза от вашей борьбы за справедливость?

От 20 до 25 баллов.

Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе.

От 26 до 34 баллов.

Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку не интересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность,

стремление уйти в сторону невольно делает вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

4. Тест Типы поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу

Инструкция: Внимательно прочитайте утверждения и выберите те варианты утверждений, которые соответствуют вашим взглядам на конфликтную ситуацию.

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и 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 пытаюсь избежать возникновения неприятностей 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 стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и 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 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 мне навстречу.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

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

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

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

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

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь 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 даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

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

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его 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, 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 позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

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

Б. Иногда я представляю возможность другим 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 прийти к компромиссу.

25

А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих 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 из нас.

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 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 совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

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

Ключ

1. Соперничество – 3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.

2. Сотрудничество – 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б.

3. Компромисс – 2А, 4А, 7Б, 10Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А.

4. Избегание – 1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12Б, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б.

5. Приспособление – 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 12А, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

5. Разберите Конфликтную ситуацию.

Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе.

Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением.

Вопросы:

1. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель?
2. Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента?

Уважаемый студент, если Вы выполнили задания, Вы Молодец!!!

Выполненную работу отправляете старосте. Староста формирует папку, подписывает тему, ставит дату и присылает в личное сообщение на электронную почту mimi-luiza@mail.ru до 16.00ч. 05.10.2020 г.

Благодарю!!!