

ОБЩЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

ОБЩЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Задание 1

Ответьте на предложенные ниже вопросы.

Какие мысли и образы приходят вам в голову, когда вы думаете о конфликте?

Какие чувства вы испытываете, думая о предстоящем конфликте?

Что вас беспокоит в связи с конфликтом?

Что может быть для вас привлекательным в конфликте?

Какие виды конфликтов или разногласий вы предпочитаете?

КОНФЛИКТНЫЕ РЕАКЦИИ

Задание 2

В списке реакций, часто встречающихся в конфликтах, найдите свойственные лично вам и подчеркните их.

БОРЬБА	ИЗБЕГАНИЕ	РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ
спор	желание спрятаться	беседа
вызов	уклонение	переговоры
обвинение	отсрочка	голосование
месть	юмор	плодотворная мысль
словесные атаки	пренебрежение	объединение
неистовство	притворное согласие	обращение за помощью

Часто в сложной ситуации мы обращаемся к кому-либо за помощью, ищем беспристрастного свидетеля, “третьейского судью”. Во многих случаях это оказывается чрезвычайно полезным.

Задание 3

Охарактеризуйте конфликты, в которых наиболее эффективен один из предложенных ниже видов помощи.

Совместные размышления - привлечение третьей, незаинтересованной стороны для совместного обсуждения конфликтной ситуации с целью достижения взаимного согласия сторон.

Третейский суд - в этом случае независимая сторона выслушивает враждующие стороны и выносит решение самостоятельно.

Законные действия - в этом случае стороны переносят спор в суд, где он разрешается на основании действующих законов.

РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ В КОНФЛИКТЕ

Задание 4

Попробуйте понять и вспомнить, кто был вашей ролевой моделью, и как этот человек реагировал на конфликты. Переберите в памяти людей, которых вы наблюдали в детстве, вспомните их реакции в конфликтных ситуациях, - это могут быть родители, соседи, братья, сестры, а также характерные роли, виденные по телевизору, в кино и карикатурах, и заполните таблицу.

кто	Его реакция на конфликт

Какие мысли и выводы пришли вам в голову на основании сделанных наблюдений? _____

Как на ваше поведение и отношение к конфликту влияет то, что вы пережили ранее? _____

Опишите, как действовала бы положительная, по вашему мнению, ролевая модель _____

ТЕСТ

В каждом из 30 вопросов выберите один вариант (А или Б), который больше подходит к тому, как обычно поступаете или действуете.

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

Б.Вместо того чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, чем с чем мы оба 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 решения.

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

5.А . Улаживаю 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. Думою, 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.
- 12А.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 представляю 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 в своем мнении ,если он также идет мне на встречу.

19.А.Первым делом я стараюсь ясно определить то, в 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, стараюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится по середине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.
Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему самому очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь другому логично и преимущественно моих взглядов.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы 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.

КЛЮЧ

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4					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				
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			А	Б	
30		Б			А

ЛИЧНОСТЬ

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские обстоятельства;
- в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

ОЦЕНКА

Оцените полученные результаты:

«а» — 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20–28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10–18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

ТЕСТ "ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЧНОСТНОЙ АГРЕССИВНОСТИ И КОНФЛИКТНОСТИ"

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений, При согласии с утверждением в бланке в соответствующем месте поставьте знак «+», при несогласии - знак «-».

Тест опросника:

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступаю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь: когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
0. Мнение, что нападение - лучшая защита, правильное.
1. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
2. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
3. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
4. Я считаю, что добро эффективнее мести.
5. Каждый человек имеет право на свое мнение.

16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.
19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то корчит из себя важную персону, я всегда поступаю наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимание.
26. Я считаю бестактным не давать высказываться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: «Ум хорошо, а два - лучше» - справедливо.
32. Утверждение: « не обманешь - не проживешь» тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.

39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутку друзей, даже если они злые.
44. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что зло можно отплатить добром, и действуя в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им рта не даю открыть.
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советом.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно попрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной - моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс - значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

ОБРАБОТКА ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ

Для удобства обработки ответов целесообразно, чтобы свои ответы испытуемые заносили с бланк. Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «Да» или «Нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

КЛЮЧ К РАСШИФРОВКЕ ОТВЕТОВ

Ответы «Да» по позициям 1,9,17,65 и ответы «Нет» по позициям 25,33,41,49,57,73 свидетельствуют о склонности субъекта к вспыльчивости.

Ответы «Да» по позициям «.10,18,42,50,58,66,74 и ответы «Нет» по позициям 26,34 свидетельствуют о склонности к наступательности (напористости).

Ответы «Да» по позициям 3,11,19,27,35,59, и ответы «Нет» по позициям 43,51,67,75 свидетельствуют о склонности у обидчивости.

Ответы «Да» по позициям 4,12,20,28,36,60,76 и ответы «Нет» по позициям 44,52,68 свидетельствует о склонности к неуступчивости.

Ответы «Да» по позициям 5,13,21,29,37,45,53 и ответы «Нет» по позициям 61,69,77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы «Да» по позициям 6,22,38,62,70 и ответы «Нет» по позициям 14,30,46,54,78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы «Да» по позициям 7,23,39,55,63 и ответы «Нет» по позициям 15,31,47,71,79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

Ответы «Да» по позициям 8.24,32,48,56,64,72 и ответы «Нет» по позициям 16,40,80 свидетельствуют о склонности к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам «наступательность (напористость)» и «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других» и «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.