**Департамент охраны здоровья населения Кемеровской области**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

**«Кемеровский областной медицинский колледж»**

Методическая разработка практического занятия

Дисциплины Психология

Раздел Общая психология

для специальности 31.02.05

«Стоматология ортопедическая»

Занятие № 7. Определение ведущего стиля выхода из конфликтной ситуации.

Тема 1.8. Психология конфликта

Составлен преподавателями

психологии

2018 г.

Задание:

1. Выполните тест Томаса, проанализируйте результаты (Приложение №1).
2. Законспектируйте материал Приложений №№2 -5.
3. Составьте 3 ситуации профессионального общения зубного техника с конфликтными типами личности (используйте материал Приложения №5).
4. Выполните тест на оценку конфликтности (Приложение 6).
5. Законспектируйте материал Приложения №7.

***Приложение №1***

**Методика К. Томаса.**

Инструкция. Выберите в каждом вопросе предпочитаемый Вами вариант ответа поведения и укажите его букву в ответах. По каждому из пяти разделов опросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом. Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденцию его взаимоотношений в сложных условиях.

Ключ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| 1 |  |  |  | а | б |
| 2 |  | б | А |  |  |
| 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 |  |  | А | б |  |
| 30 |  | б |  |  | а |

**Вопросы к методике Томаса.**

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 согласны.

1. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

1. а) Обычно я стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого.

1. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задеть чувства другого.

1. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

б) Я стараюсь делать все, чтобы избегать бесполезной напряженности.

1. а) Я стараюсь избегать неприятностей для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

1. 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.

1. а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

1. а) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

1. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

1. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы.

б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

1. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызывать споры.

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет на встречу.

1. а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я стараюсь, чтобы все было сделано по-моему.

1. а) Я сообщаю другому человеку свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Я показываю другому логику и преимущество моих взглядов.

1. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить отношения.

б) Я стараюсь делать все необходимое, чтобы избегать напряжения.

1. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществе моей позиции.

1. а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

1. а) Если это сделает другого человека счастливым, я да ему возможность настоять на своем.

б) Я дам другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

1. 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.

1. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

1. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

1. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится по середине между моей и другого человека.

б) Я отстаиваю свою позицию.

1. а) Как правило, я озадачен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность при решении спорного вопроса.

1. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

б) Я стараюсь убедить другого идти на компромисс.

1. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

1. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

1. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность постоять на своем.

1. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку другого.

1. а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

1. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

***Приложение №2***

**Знакомство с "Шаговой моделью разрешения конфликтов"**

* Шаг 1**. Контролирование эмоций.**

***Дискуссия « Как снять напряжение?». (Повторение материала темы № 2).***

Конфликт может стать положительным явлением, связанным с ростом и изменением личности. Но он может вызвать и напряженность.

Преподаватель, пустив по кругу любой предмет, например, карандаш, приглашает вступить в дискуссию и предложить любой способ, позволяющий снять напряжение.

* Погуляйте 10-15 минут, это поможет снять напряжение и добавит вам энергии. Чтобы пополнить запас энергии, многие перекусывают или пьют кофе. Однако короткая прогулка лучше восстанавливает силы и снимает напряжение.
* Походите вверх и вниз по лестнице 5-10 мин.
* Выполните любое упражнение, которое улучшает работу сердца. Могут быть полезны даже самые простые упражнения – прыжки и бег по комнате в течение нескольких минут. Эти упражнения полезны по двум причинам: 1) уменьшается количество веществ, вызывающих стресс (например, адреналин), 2) организм начинает вырабатывать эндорфины, вещества, которые улучшают состояние.
* Сожмите руки в кулак как можно крепче. Представьте, что все напряжение скопилось у вас в руках. Держите кулаки сжатыми 5-10 секунд, потом быстро разожмите и подержите пальцы вытянутыми 5-10 секунд. Повторите упражнение 3 раза.
* Шутите. Смех можно использовать для снятия напряжения. Можно послушать аудиозаписи или видеозаписи пародистов и т.д.
* Если вы слишком много размышляете о негативных моментах своей жизни, возьмите ручку и запишите все, что вас радует в жизни и от чего вы испытываете гордость.
* Вы можете снять напряжение, поговорив с кем-то (другом или родственником) о своих проблемах.
* Иногда напряжение усиливается от того, что вы находитесь в той же обстановке, в которой произошел конфликт (или вы постоянно встречались со своим оппонентом). Вы можете выйти из помещения, это нарушит монотонность и снимет напряжение, вызванное повседневной, привычной обстановкой.
* Кричите! Громкий крик помогает снять напряжение. Хоть и не рекомендуется выполнять это упражнение в местах скопления народа, оно будет очень эффективно. Можно выйти в парк, поле и громко крикнуть. Это помогает разрядиться.
* Посидите молча 5-15 минут, это поможет снять напряжение.
* Послушайте музыку, закрыв глаза. Почувствуйте музыку так, чтобы никакие мысли вам не мешали.
* Потанцуйте. Пусть не обязательно это будут идеальные танцевальные движения. Каждый может двигаться так, как ему хочется – быстро, медленно, крутиться, покачиваться.
* Сделайте себе массаж. Наклоните голову вперёд так, чтобы подбородок почти коснулся груди. Шею вытяните, но не напрягайте. Расслабьте мышцы шеи. Помассируйте шею сзади, потирая участок шеи от головы до плеч. Помассируйте уши и виски лёгкими круговыми движениями. Проведите пальцами вверх и вниз по шеи. Обхватите голову руками, приложив ладонь к уху. Делайте руками круговые движения. Ещё раз помассируйте шею и потрите плечи.
* Почитайте книгу или посмотрите телевизор.
* Представьте что-нибудь успокаивающее. Подумайте, например, о своем любимом цвете. Представьте себе, что прекрасным днем вы оказались на природе и смотрите на облака. Как в волшебной сказке, облака окрашиваются в ваш любимый цвет. Вдохните запах облаков, чтобы их цвет заполнил ваши легкие и тело. Затем выдохните. Каждый раз, когда вы выдыхаете, напряжение уходит. Выполняйте упражнение в течение 10 мин.
* Глубоко дышите. Медленно глубоко вдохните. Дышите через нос, задержите воздух в легких на 3 секунды и медленно выпустите его. Повторяйте упражнение 5 минут. Старайтесь вдыхать через нос, а выдыхать через рот.
* Шаг 2**. Соглашение об основных результатах.**

***Дискуссия. Подготовка к беседе по поводу разрешения конфликтной ситуации.***

Преподаватель дает 3 минуты на размышления и выдвинуть предложения, что следует предпринять, чтобы подготовить условия, приспособить данное помещение (аудиторию для занятий) для беседы по поводу разрешения конфликтной ситуации.

* Создать условия, чтобы никто не прерывал (телефонные звонки и вмешательства посторонних),
* Исключить передвижение людей или предметов.
* Это должна быть нейтральная территория или место, которое предпочитает ваш партнер.
* Лучше выбрать мягкие стулья или кресла.
* Не должно быть душно.
* Не должно быть холодно.
* Продумать освещение.
* Жажда мешает общению.
* Предусмотреть достаточное количество времени.

***Работа в малых группах. Упражнение «Первое слово дороже второго».***

Преподаватель предлагает объединиться в пары и подумать над фразой, которую вы предпочли бы сказать первой, начиная общение со своим оппонентом. После обсуждения в парах, фразы предлагаются «на суд» всех присутствующих.

* Признательность: «Я ценю вашу готовность встретиться со мной, подробно обсудить этот вопрос».
* Оптимизм: «Я надеюсь, что мы найдем решение, которое будет выгодно для нас обоих».
* Напоминание: «Очень важно не прерывать обсуждение, а также не сдаваться и не уходить, даже если нам будет трудно. Вы уверены, что можете остаться здесь до …, если потребуется?»
* Акцент: «Давайте также договоримся во время встречи воздерживаться от различных силовых приемов, чтобы подавить другого. Вместо этого давайте искать взаимоприемлемые решения. Вы согласны?
* Приглашение: « Насколько я понимаю, проблема возникла из-за того, что у нас разные точки зрения по поводу…. Пожалуйста, расскажите мне, как вы видите ситуацию».
* выслушивать друг друга как можно внимательнее,
* не перебивать друг друга,
* не сердиться и не выражать враждебность, даже если вы не согласны со сказанным другим,
* относиться друг к другу с уважением,
* договориться о времени, которое вы посвящаете переговорам,
* стараться понять точку зрения противоположной стороны,
* Шаг 3. **Выяснение позиций.**

***Упражнение: «Бутылка молока».***

Назначение:

* осознание того, что означает столкновение позиций,
* осознание разницы между столкновением позиций и поиском глубинных интересов,
* обнаружение глубинных интересов, лежащих в основе конфликта.

Преподаватель зачитывает следующий рассказ:

Брат и сестра сидели на кухне за столом. На столе стояла бутылка молока.

«Бутылка моя!» – закричал мальчик. Он схватил бутылку.

«Нет, моя!» - завопила девочка. Она выхватила бутылку у брата.

«Эй, отдай!» – закричал брат.

«Нет, мне!» - заверещала девочка.

На кухню вошла мать. «Мне надоели ваши постоянные ссоры»,- сказала она. Она взяла у девочки бутылку, достала два стакана и налила в них молоко. Пустую бутылку она выставила за дверь: утром её возьмет молочник. Брат и сестра переглянулись. Никто из них не был доволен, потому что никто не получил того, что хотел на самом деле……..

Пофантазируйте, чего на самом деле хотели дети? После 2-3 мин преподаватель предлагает высказать свои предположения.

Брат хотел отлить молока, чтобы покормить соседских кошек. А сестре нужна пустая бутылка: она собиралась с друзьями за город и хотела налить в нее воды.

Оба огорченно пили молоко.

Обсуждение в круг:

* В чем заключалась позиция девочки во время спора?
* Чего она хотела на самом деле?
* В чем заключалась позиция мальчика во время спора?
* Чего он хотел на самом деле?
* Как мать решила конфликт детей?
* Что могла спросить мать, чтобы были удовлетворены глубинные интересы обоих?
* Как могли бы брат и сестра сами решить свой конфликт без помощи матери?
* взгляните на ситуацию с точки зрения другого человека,
* избегайте выносить суждения по поводу чувств, надежд или действий другого человека,
* обсуждайте любые расхождения в оценках, точках зрения или предположениях,
* вовлекайте другого человека в процесс переговоров, даже если вы не можете взять инициативу на себя,
* предлагая ту или иную сделку, будьте реалистичны.
* Шаг 4. **Определение скрытых нужд и интересов:**
* спросить, почему человек выбрал эту позицию,
* спросите, почему человеку не по душе та или иная позиция,
* определить всю гамму интересов,
* говорить о собственных интересах и нуждах,
* Шаг 5**. Выдвижение альтернативных вариантов:**

***Упражнение: «Бутылочные крышки».***

Назначение:

* осознание возможности применения техники мозгового штурма в конфликтной ситуации.
* усвоение правил мозгового штурма,
* проведение мозгового штурма,

Оснащение:

* листы ватмана, фломастеры или маркеры.

Преподаватель знакомит с информацией о мозговом штурме: «Мозговой штурм – простой и эффективный метод выработки идей. Во многих конфликтных ситуациях может показаться, что проблема не имеет приемлемого решения. Мы начинаем чувствовать себя в замкнутом пространстве. Но, определяя с помощью мозгового штурма список решений, мы можем вырваться из круга обычных способов мышления, найти творческое, взаимоприемлемое решение. Четыре правила мозгового штурма:

* **Записывайте каждую идею, которая придет вам в голову.** Некоторые идеи могут казаться глупыми или неосуществимыми, но это не страшно. Иногда самые невероятные идеи заставляют нас прийти к другим, нужным идеям.
* **Придумывайте как можно больше идей.** Чем больше идей вы придумаете, тем больше шансов найти хорошую идею.
* **Не оценивайте ни одну идею как плохую или хорошую.**
* **Не говорите и не думайте об идеях.** Просто записывайте их.

Преподаватель раздает рабочие листы «Бутылочные крышки» и объясняет студентам правила мозгового штурма. После чего рассказывает следующую историю: «Сегодня директор сказала мне, что наш колледж получил очень необычный подарок. Компания по производству лимонада подарила нам миллион бутылочных крышек. Директор спросила меня, что с ними делать, и я ответила, что не знаю. А сейчас в небольших группах с помощью мозгового штурма попробуем найти бутылочным крышкам как можно больше способов применения. Колледжу нужна ваша помощь».

Обсуждение в круг:

* Что позволили вам мозговой штурм в данной ситуации?
* Возможно ли применение техники мозгового штурма в конфликтной ситуации?
* взвешенно суждение: больше по количеству, а не лучше по качеству,
* сосредоточьте внимание на будущем,
* сохранять восприимчивость различных альтернатив,
* не торопиться при выборе оптимального варианта,
* Шаг 6. **Согласие по наилучшим взаимовыгодным вариантам.**

- помогите другому человеку чувствовать себя комфортно, независимо от того, соглашается ли он с вами или уступает вам.

***Приложение №3***

**Составляющие конфликта**

**1. Условия, ситуация конфликта;**

**2. Участники конфликта.**

*Противоборствующие стороны*.

*Группы поддержки* (они либо активными действиями, либо только своим присутствием, молчаливой поддержкой могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход).

*Другие участники* (в данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта).

**3. Причины, предмет конфликта.** Ядром любого конфликта является противоречие. В нем отражается столкновение интересов и целей сторон. В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности. Участники конфликта оперируют таким понятием, как предмет конфликта (объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта).

**4. Инцидент** (повод для столкновения);

**5. Собственно конфликт** (противоречия открыто выражаются, столкновение);

**6. Микро- и макросреда**. Условия, в которых находятся и действуют участники конфликта.

**7. Стиль поведения в конфликте** (средства, используемые участниками);

**8. Результат** (конфликт может быть не разрешен).

***Приложение № 4***

**Характер конфликтогена и формы проявления**

|  |  |
| --- | --- |
| Характер конфликтогена | Формы проявления |
| Прямое негативное отношение | Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм |
| Снисходительное отношение | Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек, подшучивание |
| Хвастовство | Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах |
| Менторские отношения | Категоричные оценки, суждения, высказывания, навязывания своих советов, своей точки зрения, напоминания о неприятном, нравоучения и поучения |
| Нечестность и неискренность | Утаивание информации, обман или попытка обмана, манипуляция сознанием человека |
| Нарушение этики | Причиненные случайно неудобства без извинения, игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами)), перебивание собеседника, перекладывание ответственности на другого |
| Регрессивное поведение | Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания |

**Приложение 5**

Типы конфликтных людей и особенности общения с ними

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип конфликтной личности | Поведенческие характеристики | Как противодействовать |
| Демонстративный | Хочет быть в центре внимания.  Любит хорошо выглядеть в глазах других.  Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.  Ему легко даются поверхностные конфликты, любуется своими страданиями и стойкостью.  Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.  Рациональное поведение выражено слабо.  Налицо поведение эмоциональное.  Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает.  Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо | Игнорирование такого поведения.  Загрузить адекватной, полезной работой.  Изолировать. |
| Ригидный | Подозрителен.  Прямолинеен и негибок.  Обладает завышенной самооценкой.  Постоянно требует подтверждения собственной значимости.  Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.  С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.  Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду.  Малокритичен по отношению к своим поступкам.  Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям. | Взаимодействие через документы (должностные обязанности, правила и т.д.).  Объяснение правил, их необходимости.  Если нет определенного статуса, то дать его – ответственный за пожарную безопасность, организация автобусных экскурсий и т.п.  Детям – снять страх к любым изменениям (объяснить, что это не страшно). |
| Неуправляемый | Импульсивен, недостаточно контролирует себя.  Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно. Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения.  Характерен высокий уровень притязаний.  Несамокритичен.  В неудачах, неприятностях склонен обвинять других.  Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь.  Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.  Из прошлого опыта извлекает мало уроков. | Не давать той реакции, которую он ждет (испуга, страха, агрессии), дать обратную, неожидаемую - холодность, спокойствие.  Отсутствие такой же эмоциональной реакции, как у него (такие люди крайне чувствительны к тому, как вы реагируете, им важен ваш страх, возмущение и т.п.).  Чувство юмора - такие люди боятся быть смешными. |
| Сверхточный | Скрупулезно относится к работе.  Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью.  Чрезмерно чувствителен к деталям.  Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.  Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды.  Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.).  Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях.  Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе. | Нельзя давать власти, контроля над другими людьми – заездит.  Можно дать поручение с ориентацией на предмет – например ответственный за журнал и т.п.  Такие делают выводы из ситуации и даже чересчур преувеличенно.  Объяснение: «Нет хорошего и плохого, есть выход из ситуации…»; «Ты не сделал этого, но научился чему-то..»  У таких людей проблемы с вариативностью. |
| «Бесконфликтный» | Неустойчивая оценка в мнениях.  Внутренне противоречив.  Обладает легкой внушаемостью.  Зависит от мнения окружающих.  Характерна некоторая непоследовательность в поведении.  Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.  Недостаточно хорошо видит перспективу.  Излишне стремится к компромиссу.  Не обладает достаточной силой воли.  Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков как своих, так и окружающих | Тренинг личностного роста.  Нормы поведения в конфликте. |
| «Танк» | Это грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства.  Эгоистичен и уверен в своей правоте.  Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу. Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту.  Озабочен своим авторитетом.  Болезненно самолюбив.  Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию перекликаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.  Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру – ведь многие, с кем он общается, с ним согласны.  Такой человек нацелен на дело, люди для него – инструмент | Защититься от “Танка” непросто, защитить других тоже очень сложно – он все равно найдет, кого под себя подмять.  Спокойно держитесь своей точки зрения.  Богатство аргументации и ораторское искусство не имеют никакого значения и не дадут никакого эффекта.  Если начнутся открытые оскорбления, – скажите, что не намерены продолжать разговор, поскольку “Танком” нарушены правила приличия.  Можно сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений, срывания масок.  Противостоять таким людям особенно трудно там, где силен дух тоталитаризма, где давление в межличностных отношениях широко распространено. |
| «Пиявка» | “Пиявка” не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.  Не считает, что доставляет какие-то неприятности собеседнику, он дарит свое общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении.  Если он вял и молчалив, то все равно доволен собой, все должны ценить, что он многое прощает.  Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции. | В конце разговора нужно сказать “Пиявке” о своих ощущениях, состоянии, о том, как оно менялось по ходу общения.  Без оценок и упреков опишите ему, что с вами происходит, как вы себя чувствуете. |
| «Вата» | Такой человек производит впечатление приятного и покладистого. Он уступчив и сговорчив. Это нравится в начале взаимодействия с ним. Но потом часто возникают проблемы: ”Вата” не выполняет обещанного, соглашается сделать какую-либо работу и не делает ее.  У такого типа постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного.  Не считает нужным вовремя сказать о таких обстоятельствах. | Прояснить с ним отношения основательно довольно трудно, потому что он во всем соглашается. При таком разговоре можно почувствовать себя неуютно, когда приходится упрекать вроде бы доброжелательного и сговорчивого человека. Тем не менее, надо вспомнить несколько его поступков и показать ему, что слова слишком далеки от дел. |
| «Обвинитель» | Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников. Но критикует он не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников правительства... Критикует увлеченно, с жаром, со знанием дела, с фактами, выводами и заключениями. Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать. Если вы попытаетесь прервать бесконечную обвинительную речь, скорее всего, агрессии не будет. Будет легкое раздражение: либо вызванное вашей, конечно же, неумелой попыткой обвинять лучше, чем он, либо “вашей близорукостью” и тщетной попыткой оправдать кого-либо. | “Обвинителем” движет страстное желание выговориться и быть услышанным. Пытаться сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает. Безусловно, для ушей приятнее настоящая музыка. Но что делать? Можно научиться и под музыку обвинительных речей заниматься какими-нибудь делами.  Обычно после одного– двух часов неутомимого раскрытия истины “обвинителю” становится легче и тогда его можно перебивать, переводить разговор в другое русло. Только не вздумайте хоть малым намеком дать понять, что он в чем-то не прав или вам показалось, что он высказал не все доводы. Он повторит еще два или три раза. Тогда следующей передышки в речи вы будете ждать не менее трех часов. |
| «Всезнайка» | Постоянно перебивает, принижает значимость сказанного вами и всячески выпячивает свое превосходство в компетентности и свою занятость. | Наилучший способ справиться с ним - считаться с его мнением (нередко он и в правду бывает компетентен). Лучше не спорить с ним и не настаивать на продолжение встречи, если уж он утверждает что ему некогда. |
| «Пессимист» | Может создать немалые трудности. Стоит внимательно отнестись к его критическим замечаниям, т.к. нередко в них есть рациональное звено. | Пессимисту необходимо дать время подумать, согласиться с его опасениями и даже утрировать те трудности, которые он видит. Полезно опередить пессимиста в негативных высказывания, найти полезное в его позиции. Скорее всего, тогда он станет вашим союзником. |
| «Пассивно-агрессивный» | Он не возражает и не сопротивляется, открыто, но старается достичь своих целей за счет других. Его враждебное отношение то и дело в чем-то проявляется, но вывести его на чистую воду довольно трудно. Например, он может сделать работу только наполовину, не так, не вовремя или небрежно. Этому у него всегда найдутся вполне логичные, псевдоразумные объяснения типа: «Я не знал», «Я забыл». Пассивно - агрессивный человек внешне часто демонстрирует готовность к сотрудничеству и даже предлагает свою помощь. Однако на деле все кончается невыполнением работы. | По возможности лучше не связываться с подобными людьми, или, по крайней мере, не рассчитывать на них при выполнении каких-то важных задач. Важно не принимать близко к сердцу их проделки, не проявлять внешне гнев и разочарование - это как раз и есть тот выигрыш, которого они добиваются.  Если же вы вынуждены иметь дело с «пассивно-агрессивным» человеком, добейтесь, чтобы он точно записал, что от него ожидается.  Идеально, если вы сохраните копию обязательства для себя, чтоб потом предъявить ему. Чутко обрисуйте ему значимые для него последствия не выполнения данной задачи. Контролируйте ход невыполнения обещанного. Очень важно держать себя в руках и не предъявлять претензий до того пока человек такого типа еще не сделал нечего плохого, не «программировать» его на невыполнение.  Если вы сталкиваетесь с пассивно-агрессивным типом. Который практикует перешептывание за вашей спиной, то важнее всего обнаружить, «обнародовать» его, сохраняя при этом хладнокровие.  Он силен только сидя в «кустах». Задайте ему напрямую, возможно, в присутствии других, вопросы о том, чем он недоволен, чего хочет. Скорее всего, он стушуется и растеряется. |
| «Сверх покладистый» | Может выглядеть очень похоже на пассивно-агрессивного тем, что со всем соглашается. Более того, он настойчиво предлагает свою помощь, но почти нечего не выполняет. Ссылаясь на перегруженность и другие обстоятельства. При этом он склонен обижаться в ответ на высказанное ему по этому поводу замечание, т.к. думает, что хотел помочь от чистого сердца, а его чистый порыв не оценили. Чаще всего это человек, который хочет всем нравиться, и не видит другого способа, кроме как быть полезным. Он панически боится отказывать, и, действительно, набирает такое количество обязательств, что при всем своем старании большую часть из них выполнить не может | Имея дело с таким человеком, важно проверять его обещания на реальность, уточнять сроки, поощрять его искренность в высказывании сомнений по поводу возможности реализации тех или других планов с учетом всех обстоятельств. Необходимо выразить ему симпатию. Создать для него обстановку эмоционального принятия вне зависимости от того, что он делает. Это даст ему возможность взять передышку и не добиваться важного расположения столь непродуктивным способом, какой он практикует. |

Приложение 6

**ОЦЕНКА СПОСОБОВ РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

*Оценка уровня конфликтности*

**ТЕСТ «КОНФЛИКТНАЯ ЛИ ВЫ ЛИЧНОСТЬ?»**

Чтобы узнать это, воспользуйтесь тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

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».

1. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

а — нет;

б — только если имею для этого всякие основания;

в — критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

1. Часто ли спорите с друзьями?

а — только если люди необидчивые;

б — лишь по принципиальным вопросам;

в — споры — моя стихия.

1. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

а — возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б — делаю замечание;

в — прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

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

а — не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б — молча возьму солонку;

в — не удержусь от едких замечаний и, быть может, демон­стративно откажусь от еды.

1. 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!

1. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понра­вилась...

а — промолчу;

б — ограничусь коротким тактичным комментарием;

в — устрою скандал.

1. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а — постараюсь казаться равнодушным, но в душе 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.

Теперь подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каж­дое а — 4 очка, б — 2, в — 0 очков.

22—32 очка — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда назы­вают приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятель­ства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков — Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не ду­мая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков — Споры и конфликты — это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами — на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

***Приложение №7***

***Блок-схема 1. Базовые эмоции по К. Изарду***

**отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных качеств не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям**

**отрицательное эмоциональное состояние, проявляющееся при получении субъектом информации о возможной угрозе его жизненному благополучию, о реальной или мнимой опасности**

**отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое субъектом, взаимодействие с которым вступает в резкое противоречие с принципами и установками субъекта**

**отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое субъектом, взаимодействие с которым вступает в резкое противоречие с принципам и установками субъекта**

**отрицательное эмоциональное состояние, как правило, протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия при удовлетворении потребности**

**отрицательное эмоциональное состояние, как правило протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия при удовлетворении потребности**

**отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной достоверной или кажущейся таковой информацией о невозможности удовлетворения важнейших потребностей**

**отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной достоверной или кажущейся таковой информацией о невозможности удовлетворения важнейших потребностей**

**положительное эмоциональное состояние, связанное с возможностью достаточно полно удовлетворять актуальную потребность, вероятность чего до этого момента была невелика**

**положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний, мотивирующее обучение**

**положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний, мотивирующее обучение**

**Базовые эмоции (по К. Изарду)**

**эмоциональная реакция на внезапно возникающие обстоятельства. Тормозит все предыдущие эмоции, направления внимания на объект, его вызывающий и начинает переходить в интерес**

**отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в результате нарушения собственных правил, убеждений, за выполнение которых человек принял на себя ответственность**

**отрицательное эмоциональное состояние, проявляющееся ощущением беззащитности в ситуации социального взаимодействия**

**Страх**

**Смущение**

**Вина**

**Стыд**

**Отвращение**

**Гнев**

**Интерес**

**Страдание**

**Удивление**

**Радость**