

Глава 12. Межличностный конфликт

Задание 1 Вам предлагается тест, благодаря которому на основе объективных показателей вы можете увидеть свой психологический портрет, взглянуть на него глазами профессионалов. Предоставляется возможность увидеть определяющие моменты мотивации своего поведения, несмотря на краткость характеристик. *Спросите себя, необходимо вам работать над самосовершенствованием?*

Тест 7. «Ать - два, левой!»¹

Этот тест основан на положении о ведущей роли одного из полушарий головного мозга человека. Разработан так называемый метод экспресс-анализа характера, основанный на функциональной асимметрии правого и левого полушарий головного мозга. Ученые установили, что если из двух полушарий ведущим является правое, то у человека более развита эмоциональная сфера. Если ведущим оказывается левое полушарие, то аналитический склад ума преобладает над эмоциональностью.

В тесте использованы четыре признака, которые являются врожденными и, как правило, не меняются до конца жизни. Правда, нужно учитывать, что при сильном волнении ведущим может стать левое полушарие вместо правого, и наоборот.

И, безусловно, нужно помнить, что не бывает плохих характеров, бывают лишь лучше или хуже воспитанные люди.

Приступаем!

1. Переплетите пальцы рук, и вы заметите, что сверху всегда оказывается один и тот же палец; если левый — то вы человек эмоциональный, правый — у вас преобладает аналитический склад ума.

2. Попробуйте «прицелиться», выбрав себе мишень и глядя на нее через своеобразную мушку — карандаш или ручку. Вы заметите, что если зажмурить ведущий глаз, то мишень сместится относительно «мушки». Иногда удобнее прицелиться сквозь дырочку в листе бумаги. Правый ведущий глаз говорит о твердом, настойчивом, даже агрессивном характере, левый — о мягком и уступчивом.

3. Ест и при переплетении рук на груди наверху оказывается левая рука, то вы способны к кокетству, правая — склонны к простоте и простодушию.

4. Если при аплодировании удобнее хлопать правой рукой, можно говорить о решительном характере, левой — вы часто колеблетесь, прежде чем принять решение.

Полученные результаты обозначьте буквами: левый глаз — Л, левая рука — Л и т. д.; правая рука — П, правый глаз — П и т. д. В конце у вас получится из этих букв последовательность (одно из 16 возможных сочетаний), которой соответствует описание, психологический мин и портрет. Но не забывайте, что каждый человек — индивидуальность, и реальный портрет будет все же отличаться в чем-то от описанного. А теперь расшифруем записи.

ПППП — для вас характерен консерватизм, ориентация на общепринятое мнение (на стереотип). Вы не любите конфликтовать, спорить и ссориться.

ПППЛ — определяющая черта вашего характера — нерешительность.

¹ Предчувствие портрета: Сб. тестов. — Екатеринбург: ЛАДЬ. 1992.

ППЛП — для вас характерно кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм. При общении с вами необходимы юмор и решительность. Очень контактный тип характера. Этот тип у женщин встречается наиболее часто.

ППЛЛ — редкий тип характера. Ближе к предыдущему, но мяте. Наблюдается некоторое противоречие между нерешительностью (левое аплодирование) и твердостью характера (правый ведущий глаз).

ПЛПП — тип характера, сочетающий аналитический склад ума и мягкость. Чаще встречается у женщин — тип «деловой женщины». Медленное привыкание, осторожность, в отношениях — терпимость и некоторая холодность.

ПЛПЛ — слабый и самый редкий тип характера. Обладатели такого характера беззащитны, подвержены влиянию. Встречается, как правило, у женщин.

ЛППП — такой тип характера довольно распространен. Основная черта — эмоциональность, сочетающаяся с недостаточной настойчивостью. Поддается чужому влиянию, и это позволяет приспосабливаться к различным условиям жизни, Счастливы в друзьях легко сходите с людьми.

ЛППЛ — для вас характерны мягкость, наивность. Требуется особого, внимательного отношения к себе — тип «маленькой королевы».

ЛЛПП — вам присущи дружелюбие и простота, некоторая разбросанность интересов, склонность к самоанализу.

ЛППЛ — в вашем характере преобладают простодушие, мягкость, доверчивость. Очень редкий тип, практически не встречается у мужчин.

ЛЛЛП — вы эмоциональный, энергичный и решительный человек. Но часто наспех принимаете решения, которые влекут серьезные осложнения. Очень важен дополнительный тормозной механизм. Мужчины с таким характером менее эмоциональны.

ЛЛЛЛ — у вас антиконсервативный тип характера. Способны на старые вещи взглянуть по-новому. Характерны эмоциональность, эгоизм, упрямство, иногда переходящее в замкнутость.

ЛПЛП — самый сильный тип характера. Вас трудно в чем-либо убедить. Вы с трудом меняете свою точку зрения. Но и то же время вы энергичны, упорно добиваетесь поставленных целей.

ЛПЛЛ — очень похоже на предыдущий тип характера. Та же настойчивость в достижении поставленных целей. Обладатели такого характера — люди устойчивые, переубедить их порой оказывается невозможно. Они склонны к самоанализу, с трудом находят себе новых друзей.

ПЛЛП — у вас легкий характер. Вы счастливо умеете избегать конфликтов, любите путешествовать. Легко находите друзей. Однако вы часто меняете свои увлечения.

ПЛЛЛ — вам присуще непостоянство и независимость, желание все сделать самому. Способность анализировать помогает вам успешно решать сложные задачи. Обычно вы кажетесь мягким, но становитесь требовательным и даже жестоким, когда речь идет о деле.

Задание 2 Тест «К какому типу вы относитесь?»¹ дает возможность определить предпочтения своего характера и характеров своих близких. Это реальный шаг в направлении к плодотворному взаимодействию с людьми, к осознанному исключению многих конфликтов из своей жизни.

Определите предпочтения своего типа характера, проанализируйте, насколько они соответствуют вашим представлениям. Проанализируйте поведение окружающих вас людей, попытайтесь определить их тип характера, а потом сверьтесь с типологией по тесту.

Для определения вашего типа используется «индикатор типов Майерс — Бригс», который оценивает ваше поведение в типологических терминах. В психологической типологии существуют *четыре пары основных альтернативных предпочтений*.

- Откуда вы черпаете свою энергию — из внешнего мира (*экстраверт*) или внутри себя (*интроверт*).

- Как вы собираете информацию о мире — дословно и последовательно (*сенсорный*) или более фигурально и произвольно (*интуитивный*).

- Как вы принимаете решения — объективно и беспристрастно (*мыслительный*) или субъективно и межличностно (*чувствующий*).

- Ваш образ жизни — предпочитаете ли вы быть решительным и методичным (*решающий*) или уступчивым и непосредственным (*воспринимающий*).

Задача типоведения — определить, какие из альтернатив вы предпочитаете.

1 Если вы экстраверт, то, вероятно:

1) имеете тенденцию сначала говорить, а потом думать, не всегда зная заранее, что скажете; вы нередко ругаете за это самого себя, говоря: «Научусь я когда-нибудь держать язык за зубами?»;

2) знакомы с множеством людей и считаете немало из них своими «близкими друзьями»; чем с большим количеством людей вы сталкиваетесь в своей деятельности, тем лучше себя чувствуете;

3) не имеете ничего против того, чтобы читать или с кем-то разговаривать, когда включен телевизор или радио, или ведутся какие-то другие разговоры; скорее всего, вы даже не обращаете на это внимания;

4) пользуетесь расположением друзей, коллег и даже незнакомых людей, хотя, возможно, до некоторой степени доминируете в разговоре;

5) с удовольствием прерываетесь на телефонные звонки; немедленно снимаете трубку (или заходите к кому-то в кабинет), как только вам надо что-то сказать;

¹ Креггер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. — М., 1995.

6) с удовольствием ходите на собрания, горя желанием поделиться своим мнением; бываете огорчены, если вам не удастся высказать свою точку зрения;

7) предпочитаете делиться своими идеями с другими, а если долгое время находитесь наедине со своими мыслями, чувствуете, что вам чего-то не хватает;

8) находите, что слушать труднее, чем говорить; вам нравится находиться в центре внимания, а когда вы не можете принимать участия в разговоре, вам становится скучно;

9) облегчаете себе задачу, рассуждая вслух: «Я потерял очки. Кто-нибудь видел мои очки? Они были здесь всего минуту назад», а когда теряете мысль, помогаете себе «нащупать» нить разговора словами: «Да, что я говорил? Кажется, что-то, имеющее отношение к сегодняшнему утреннему собранию. Ах, да. Насчет того, что сказал имярек»;

10) нуждаетесь в том, чтобы коллеги, начальники и подчиненные говорили вам, что вы собой представляете, что делаете, как выглядите и прочее; может быть, вы и знаете, что все обстоит хорошо, но нам нужно подтверждение, чтобы поверить в это до конца.

2 Если вы интроверт, вы, вероятно:

1) продумываете то, что хотите сказать, и предпочитаете, чтобы другие делали то же самое; часто отвечаете: «Я должен это обдумать» или «Позвольте мне сказать вам об этом позже»;

2) любите быть предоставленными самим себе; считаете, что на ваше личное время слишком многие посягают, а потому умеете так сконцентрироваться, что можете отгородиться от разговоров, телефонных звонков и т.д.;

3) считаетесь «хорошим слушателем», но чувствуете, что другие злоупотребляют этим;

4) слышите иногда, что вы «застенчивы»; согласны вы с этим или нет, но в глазах других вы выглядите иногда замкнутым и задумчивым;

5) любите проводить время с одним или несколькими близкими друзьями;

6) хотели бы более настойчиво предлагать свои идеи;

7) обижаетесь на тех, кто выбалтывает то, что вы только что собирались сказать;

8) не любите, чтобы вас прерывали, когда вы говорите о своих мыслях и чувствах; не прерываете других в надежде, что они ответят вам взаимностью, когда очередь говорить дойдет до вас;

9) нуждаетесь в том, чтобы побыть в одиночестве и «перезарядиться» после того, как провели какое-то время на собрании, разговаривая по телефону или в обществе, и чем напряженней было общение, тем больше вероятность того, что вы будете чувствовать себя опустошенным;

10) слышали в детстве от родителей «пойди на улицу, поиграй со своими друзьями»; вероятно, ваши родители были обеспокоены тем, что вам нравилось оставаться наедине с самим собой;

11) не любите пустой болтовни; с подозрением относитесь к людям, которые слишком щедры на комплименты, или раздражаетесь, когда они повторяют то, что уже было кем-то сказано. Вам приходит в голову, что они «изобретают велосипед», потому что не говорят ничего нового.

Не забывайте о том, что все это предпочтения. Вполне вероятно, что вы согласились с какими-то положениями, относящимися к каждому предпочтению. Здесь нет ничего странного. Помните также, нельзя понимать это однозначно. Кто-то может согласиться со всеми положениями, относящимися к экстравертам, и ни с одним, относящимся к интровертам. Вероятнее всего, это явно выраженные экстраверты. Другие могут согласиться с половиной положений, относящихся к экстравертному типу, и с половиной — к интровертному, их предпочтения не столь явно выражены, хотя они все-таки есть. Нет ничего плохого в том, что ваши предпочтения очень сильные, очень слабые или даже противоречивые. Это совершенно естественно.

Мы не устаем подчеркивать, что не существует правильного или неправильного выбора. Вся прелесть типологии заключается в том, что нет хороших или плохих типов, а есть только различия между ними.

Теперь посмотрим, как по-разному относятся к получению информации люди, относящиеся к сенсорному и интуитивному типу.

3 Если вы относитесь к сенсорному типу, вы, по всей вероятности:

1) предпочитаете точные ответы на точные вопросы: если вы спрашиваете у кого-то, который час, вы предпочитаете ответ: «три пятьдесят две» и разозлитесь, если вам ответят, «около четырех» или «пора уходить»;

2) концентрируетесь на том, что делаете в данный момент, не думая, что за этим последует, больше того, вы скорее будете что-то делать, чем думать об этом;

3) предпочитаете тот вид работы, который приносит осязаемый результат, ненавидя домашнюю работу, вы на работе предпочтете приводить и порядок свое рабочее место вместо того, чтобы обдумывать, как сложится в дальнейшем ваша карьера;

4) удовлетворены тем, что есть, и не понимаете, почему некоторые все время стремятся все усовершенствовать;

5) любите иметь дело с фактами и цифрами, а не с идеями и теориями; вам нравится, когда вам рассказывают что-то последовательно, а не сбивчиво;

6) считаете слово «фантазия» бранным словом и не понимаете тех, кто позволяют себе роскошь предаваться фантазиям;

7) читаете журналы и доклады от начала и до конца; не понимаете, как могут некоторые предпочитать заглядывать в них тогда, когда сочтут нужным;

8) недовольны, когда вам не дают четких инструкций или когда кто-то говорит: «Вот общий план, детали мы обсудим позже»; еще хуже для вас бывает, когда четкие инструкции другие воспринимают как туманные указания;

9) понимаете все буквально и поэтому часто спрашиваете: «Вы это серьезно?». Тот же вопрос нередко залают и вам;

10) легче воспринимаете детали, чем картину в целом; на работе с удовольствием сосредотачиваетесь на вашем собственном задании или на задании отдела, и вас мало беспокоит, как оно соотносится с общей работой;

11) исповедуете мнение, что «лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать*»; если вам скажут «пришла почта», вы поверите этому только тогда, когда ее положат вам на стол.

4 Если вы относитесь к интуитивному типу, вы, по всей вероятности:

1) имеете обыкновение думать сразу о нескольких вещах; друзья и коллеги часто обвиняют вас в рассеянности;

2) находите, что будущее и все, что оно несет, скорее интригующе, чем пугающе; вы, как правило, больше захвачены тем, что будет, а не тем, что есть;

3) считаете, что «скучные детали» ни к чему;

4) считаете, что время относительно; сколько бы ни было времени, вы не полагаете, что опоздали, просто собрание (обед), мероприятие началось без вас;

5) любите разбираться с тем, как что работает, исключительно из любопытства;

6) любите каламбуры и кроссворды;

7) пытаетесь найти взаимосвязь между вещами, не принимая все на веру; всегда спрашиваете: «А что это значит?»;

8) склонны лапать общие ответы на вопросы: не понимаете, почему многие вас не понимают и хотят, чтобы вы говорили конкретнее;

9) скорее будете предаваться фантазиям о том, куда истратить следующую зарплату, вместо того, чтобы взять чековую книжку и подвести баланс.

Возможно, вы обнаружите, что находите и себе и те, и другие склонности. Каждому присущи какие-то характеристики сенсорного типа, а какие-то — интуитивного. Кроме того, совершенно естественно для одного и того же человека в разное время воспринимать вещи по-разному.

Читая описание типов личности и пытаясь определить свои предпочтения, вы, вероятно, обнаружите, что некоторые предпочтения видятся более четко, чем другие. Это тоже естественно. Вы можете, например, считать свой тип явно экстравертным, слегка интуитивным, в умеренной степени мыслительным и явно решающим. В этом случае вы обнаружите, что вам присущи многие черты экстравертного и решающего типа и в меньшей степени — двух остальных.

Далее мы рассмотрим, как люди, относящиеся к мыслительному и чувствующему типам, относятся к принятию решений.

5 Если вы относитесь к мыслительному типу, вы, по всей вероятности:

1) способны оставаться невозмутимыми и сдержанными в ситуациях, в которых другие теряют самообладание;

2) будете улаживать спор не во имя блага, а во имя истины;

3) будете доказывать свою точку зрения ради ясности; можете принять участие в споре, поддерживая то одну, то другую сторону, желая расширить свои интеллектуальные возможности;

4) обладаете скорее волевым, чем мягким характером; если вы расходитесь во взглядах с людьми, вы скорее скажете им об этом, чем промолчите и позволите им думать, что они правы;

5) гордитесь своей объективностью, несмотря на то, что многие обвиняют вас в холодности и равнодушии; вы знаете, что это далеко не так;

6) способны принимать непростые решения и не можете понять, почему люди беспокоятся о том, что не имеет к ним прямого отношения;

7) считаете, что важнее быть правым, чем кому-то нравиться: вы не считаете, что для того, чтобы успешно работать в контакте с людьми, обязательно относиться к ним с симпатией;

8) полагаетесь больше на логичные и научно обоснованные теории; пока не получите, например, достаточной информации, подтверждающей пользу типоведения, будете относиться к нему скептически;

9) легче запоминаете номера и цифры, чем лица и имена.

6 Если вы относитесь к чувствующему типу, вы, по всей вероятности:

1) считаете «хорошим решением» то, которое принимает но внимание чувства других людей;

2) считаете, что нельзя точно определить понятие «любовь»; вы с негодованием относитесь к тем, кто пытается это делать:

3) будете лезть из кожи вон, чтобы удовлетворить потребности других людей;

4) сделаете все возможное, чтобы помочь им, даже ценой собственного благополучия;

5) ставите себя на место других; вероятно, вы из таких, кто спрашивает на собрании: «Как это отразится на тех, кто принимает в этом участие?»;

6) с удовольствием оказываете людям услуги, хотя находите, что некоторые этим злоупотребляют;

7) задаетесь вопросом: «Неужели никому нет дела до того, чего я хочу?», хотя вам трудно задать этот вопрос вслух;

8) не раздумывая возьмете сказанные слова назад, если считаете, что они кого-то обидели, из-за того вас считают нерешительным;

9) предпочитаете согласие; конфликты приводят вас в смятение, и вы стараетесь или избежать их («Давайте сменим тему») или сгладить («Давайте пожмем друг другу руки и будем друзьями»).

Интересно, что только мыслительный и чувствующий типы имеют отношение к полу. Почти две трети всех мужчин относятся к мыслительному типу, и почти такое же количество женщин — к чувствующему. И снова это ни хорошо, ни плохо, ни правильно, ни неправильно. И если вы не разделяете предпочтений вашего пола, в этом тоже нет ничего ни хорошего, ни плохого (хотя это может иногда порождать неудобства).

А теперь перейдем к последней паре предпочтений, определяющей отношение людей к жизни, их склонность либо к организованности, свойственной решающему типу, либо к приспособляемости и спонтанности, характерной для воспринимающего типа личности.

7 Если вы относитесь к решающему типу, вы, по всей вероятности:

1) всегда ждете остальных, которые вечно опаздывают;

2) отводите место для каждой вещи и не успокаиваетесь до тех пор, пока все вещи не окажутся на своих местах:

3) считаете, что, если бы каждый просто делал то, что от него требуется и тогда, когда ли требуется, мир стал бы намного лучше;

4) просыпаясь утром, четко представляете себе, что будете делать в течение дня; у вас есть план, которому вы следуете, а если он нарушается, вас это выбивает из колеи;

5) не любите сюрпризов и даете это понять остальным;

6) ведете записи того, что должны сделать; если вам удастся сделать то, что вы не намечали, вы с удовольствием впишете это в свой план только для того, чтобы вычеркнуть, как выполненное;

7) являетесь поборником порядка: предметы на вашем рабочем столе разложены по определенной системе, точно так же подшиты документы;

8) вас обвиняют в том, что вы раздражаетесь, а это совсем не так, просто вы выражаете свое мнение;

9) любите довести работу до конца и убрать за собой, даже если знаете, что вам придется вернуться к ней снова, чтобы переделать.

8 Если вы относитесь к воспринимающему типу, вы, по всей вероятности:

1) рассеянный человек; можете «заблудиться», выйдя из подъезда. чтобы сесть в машину;

2) любите узнавать что-то новое, даже если речь идет всего лишь о новом маршруте пути с работы домой;

3) не ставите перед собой задач, а ждете, когда станет ясно, что требуется от вас: вас обвиняют в том, что вы неорганизованны, хотя вы знаете, что это не так;

4) делаете рынок в последнюю минуту, чтобы уложиться в срок; как правило, вам это удастся, по всех остальных вы сводите с ума;

5) не считаете, что «аккуратность превыше всего», хотя предпочитаете по всем порядок; для вас важны творческие способности, непосредственность и ответная реакция;

6) превращаете почти каждую работу в забаву; если работа не может служить развлечением, она теряет для вас смысл;

7) часто меняете тему разговора: новой темой может быть все, что приходит вам в голову или появляется в поле вашего зрения;

8) не любите, когда вас чем-либо обязывают; предпочитаете не торопиться с решением;

9) иногда ничего не имеете против неопределенности.

Глава 13. Конфликты в организации

Задание 1

1. В чем суть стиля отношения в организации? Почему необходима выработка стиля отношений?

2. Дайте определение сущности конфликта в организации. Укажите его основные этапы.

3. Какое утверждение вы считаете более верным:

- конфликт - это форма социальной патологии;
- конфликт — это нормальное общественное явление. Приведите доводы в пользу своего мнения.

Задание 2

1. Охарактеризуйте внутренние и внешние факторы, способствующие возникновению социальной напряженности в организации.

2. Какие обстоятельства способствуют возникновению индивидуальных трудовых конфликтов?

3. Проанализируйте следующую ситуацию:

В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы выполнять. Но вам поручают другую, менее интересную работу.

Какой из следующих вариантов вы выберете:

- а) продолжите работу над тем, что вам поручают, надеясь, что ваша преданность делу будет вознаграждена;
- б) пожалуетесь сотрудникам, что теряете время;
- в) напишите письмо вышестоящему руководству;
- г) скажете непосредственному руководителю, что хотите делать другую, интересующую вас работу;
- д) станете говорить, что получили приглашение на работу в другую фирму;
- е) начнете подыскивать работу в другой организации: Объясните вашу позицию.

Глава 14. Межгрупповой конфликт

Задание 1 Группа американских исследователей в канун Хэллоуина наблюдала за 1352 детьми, ходившими по домам с традиционным «угости, а не то подшутим». Когда дети поодиночке или группой подходили к одному из 127 домов в разных частях города, экспериментаторы приветливо приглашали их в дом и предлагали каждому взять по одной шоколадке. После этого исследователи выходили в другую комнату и скрыто наблюдали за детьми. В итоге был зафиксирован следующий результат: дети в группе были в два с лишним раза более склонны схватить еще одну шоколадку сверх разрешенной, чем те, кто заходил поодиночке.

Обмените, какую особенность группового поведения подтвердил данный эксперимент?

Задание 2

Самое чудовищное в войне то, что она заставляет людей коллективно совершать такие деяния, против индивидуального совершения которых те же самые люди восстали бы всем своим существом. (Э. Ки. «Война, мир и будущее»)

Дайте объяснение выраженному в этом высказывании парадоксу, используя знание особенностей группового восприятия и взаимодействия.

Задание 3 Американский психолог Ф. Зимбардо эффектно продемонстрировал разницу в поведении людей, проживающих в больших и малых городах. Он приобрел две подержанные

машины десятилетней давности и оставил их с поднятыми капотами и снятыми номерными знаками на удинах, одну — в старом кампусе Нью-Йоркского университета, а другую вблизи кампуса Станфордского университета в небольшом городке Поло-Альто. В Нью-Йорке первые «автораздевальщики» появились через десять минут, сняв аккумулятор и радиатор. Через трое суток, после 23 эпизодов краж и вандализма (со стороны хорошо одетых белых граждан), машина превратилась в бесполезную груду металлолома. Но контрасту с этим, единственный человек, который в течение недели дотронулся до автомобиля в Пало-Альто, был прохожий, закрывший капот машины, поскольку начинался дождь.

Как можно объяснить столь рачительный контраст?

Задание 4 В 1925 г. Питирим Сорокин в работе «Социология революции», анализируя причины социальных революций, писал:

Непосредственной пред носил кой всякой революции всегда было *увеличение подавленных базовых инстинктов большинства населения*, а также невозможность даже минимального их удовлетворения.

Таково в общих чертах суммарное утверждение о причинности революций, которая конечно же проявляется во множестве конкретных реалий разных времен и мест действия. Если пищеварительный рефлекс доброй части населения «подавляется» голодом, то налицо одна из причин восстаний и революции: если «подавляется» инстинкт самосохранения деспотическими экзекуциями, массовыми убийствами, кровавыми зверствами, то налицо другая причина революций. Если «подавляется» рефлекс коллективного самосохранения (к примеру, семьи, религиозной секты, партии), оскверняются их святыни, совершаются измышательства над их членами в виде арестов и т.п. то мы имеем уже третью причину революций. Если потребность в одежде, жилище и т.п. не удовлетворяется но крайней мере в минимальном объеме, то налицо дополнительная причина революций. Если у большинства населения «подавляется» половой рефлекс во всех его проявлениях (и пиле ревности или желания обладать предметом любим) и отсутствуют условия его удовлетворения, распространены похищения, насилие жен и дочерей, принудительное замужество и разводы и т.п. — налицо пятая причина революций. Если «подавляется» собственнический инстинкт масс, господствует бедность и лишения, и в особенности, если ЛТО происходит на фоне благоденствия других, то мы имеем уже шестую причину революции. Если «подавляется» инстинкт самовыражения (по Э. Россу) или индивидуальности (но Н. Михайловскому), а люди сталкиваются, с одной стороны, с оскорблениями, пренебрежением, перманентным и несправедливым игнорированием их достоинств и достижений, а с другой — с преувеличением достоинств людей, не заслуживающих того, то мы имеем еще одну причину революций.¹

Выделенные П. Сорокиным причины социальных революций вряд ли кто будет оспаривать. Однако используемая им «социально – физиологическая» терминология («инстинкт», «рефлекс») сегодня уже не применяется.

Какие категории использует современная конфликтология для описания причин социально-групповых конфликтов?

Охарактеризуйте источники социальных революции «на языке» современных конфликтологических теорий.

Задание 5

Современная напряженность с ее угрозой национальной аннигиляции сохраняется из-за двух величайших иллюзий. Первая -полная убежденность со стороны советского лагеря, что капиталистические страны готовятся напасть на них; что рано или поздно мы собираемся нанести удар. А вторая — полная убежденность со стороны капиталистических стран, что Советы готовятся напасть на нас; что рано или поздно они собираются нанести удар. (Генерал Дуглас Мак-Артур, 1966)

¹ Сорокин П. А. Человек. Цивилизация. Общество. – М.: Политиздат. 1992. С. 272 – 273.

Являются ли такие «иллюзии» межгруппового восприятия неизбежными? Почему? Каковы механизмы их возникновения?

Приведите примеры таких иллюзий из современной практики. Какие средства можно предложить для их устранения?

Убеждающая речь

Метод изложения рациональных доводов. Это прямолинейная схема, следуя которой вы представляете аудитории наилучшим образом подкрепленные доказательствами доводы в таком порядке: *второй по силе довод в начале, самый сильный довод в конце, остальные — между ними*. Этот метод будет работать, если ваши слушатели не имеют никакого определенного мнения о предмете, относятся к нему безразлично или, возможно, лишь немного склоняются в сторону «за» или «против».

Пример предложения. Я хочу, чтобы мои слушатели голосовали за введение школьного налога во время ноябрьского голосования:

1. Полученные средства позволят школам возродить важные программы (второй по силе довод).
2. Полученные средства пойдут на прибавку к зарплате учителям, в которой они очень нуждаются, так как стоимость жизни выросла.
3. Реальные издержки для каждого члена общества будут очень маленькими (самый сильный довод).

Метод решения проблемы. Вы можете прояснить суть проблемы и наглядно объяснить, почему предложенное решение является наилучшим. Структура речи, построенной по этому методу, часто организуется вокруг трех основных положений:

1. есть проблема, которая требует действий;
2. данное предложение поможет разрешить проблему;
3. данное предложение является наилучшим решением проблемы, потому что оно обеспечивает позитивные результаты.

Этот метод также состоит в *прямолинейном изложении доводов*, так что он лучше всего будет работать в тех случаях, когда предмет относительно мало знаком аудитории, — когда она просто не знает о существовании проблемы, или когда аудитория не имеет никакого мнения, или в умеренной степени либо за, либо против предложенного решения.

Пример предложения. Я хочу, чтобы мои слушатели голосовали за введение школьного налога во время ноябрьского голосования.

1. Нехватка денег приводит к серьезным проблемам в общественном образовании (постановка проблемы).
2. Предполагаемого дохода от введения налога будет достаточно, чтобы решить эти проблемы (решение).
3. На сегодня, введение школьного налога — наилучший метод решения проблем общественного образования (позитивные результаты).

Для речи, построенной с использованием схемы решения проблемы, логика, связывающая доводы и цель оратора, может быть выражена так: *если представленная проблема не решается или не может быть решена с помощью текущих мер, а данное предложение способно разрешить проблему практично и выгодно, то предложение должно быть принято*.

Метод мотивации. Сочетает в себе решение проблемы и мотивацию слушателей. Он следует схеме решения проблемы, но при этом включает в себя необходимые шаги, предназначенные для того, чтобы усилить мотивационный эффект речи. Мотивационная схема, как правило, состоит из *пяти шагов*:

1. шаг привлечения внимания;
2. шаг утверждения потребности, полностью раскрывающий природу проблемы;
3. шаг удовлетворения потребности, дающий объяснение того, как предложение удовлетворительным образом разрешает проблему;
4. шаг наглядного представления, показывающий, что значит предложение лично для каждого слушателя;
5. шаг — призыв к действию, выделяющий конкретное направление, в котором слушателям следует действовать.

Мотивационная схема речи в защиту предложения поддержать введение школьного налога будет выглядеть так.

Пример предложения. Я хочу, чтобы мои слушатели голосовали за введение школьного налога во время ноябрьского голосования.

1. Сравнение результатов тестов на знание математики и естественных наук, выполненных учениками разных стран, заставляет нас обратить внимание на нашу систему образования (*внимание*).
2. Недостаток денег, который является результатом мер по уменьшению издержек, отрицательно сказывается на способности наших школ качественно преподавать базовые академические дисциплины (*потребность, заявление о проблеме*).
3. Предлагаемый налог даст доход, достаточный для того, чтобы разрешить эту проблему, поскольку с его введением появится возможность направлять больше средств на учебные нужды (*удовлетворение потребности, как предложение разрешает проблему*).
4. Это будет ваш вклад не только в образование ваших детей, но и в то, чтобы вернуть нашу образовательную систему на уровень мировых стандартов, которым она когда-то соответствовала (*наглядное представление смысла предложения лично для каждого*).
5. Вскоре нам предстоит голосование, на котором вы можете ответить «да» и тем самым проявить свою добрую волю и готовность поддержать введение крайне необходимого школьного налога (*призыв к действию, указывающий конкретное направление действий*).

Поскольку мотивационная схема — это вариант схемы решения проблемы, логика организации речи здесь во многом та же: *если текущие меры не разрешают проблему, новое предложение, которое, действительно, способно разрешить ее, должно быть принято*.

Убеждающие речи произносятся для того, чтобы сформировать или изменить мнение аудитории или мотивировать слушателей совершить какие-то действия. Принципы, которыми следует руководствоваться при составлении и презентации публике такой речи, соответствуют описанным нами шагам подготовки информационной речи.

1. Запишите четкую цель убеждающей речи, — заявление, говорящее о том, чего вы хотите добиться от аудитории: что она должна думать или делать.
2. Проанализируйте область интересов и уровень знаний аудитории и ее возможное отношение к вашей цели.
3. В основной части речи приведите веские доводы — заявления, отвечающие на вопрос, почему предложение должно быть принято.
4. Постройте свою речь так, чтобы ее организация соответствовала вашей цели и вашему анализу аудитории. Есть четыре общепринятые организационные схемы для убеждающих речей — это изложение рациональных доводов, решение проблемы, сравнение достоинств и мотивация.
5. Постарайтесь мотивировать слушателей, дополнительно поработав над своим языком, так чтобы вы могли пробудить их эмоции, особенно в ключевых местах вашей речи, в ее начале и заключении.
6. Оправдывайте доверие, которое вам оказывают. Одна из наиболее важных вещей, необходимых для того, чтобы завоевать доверие слушателей, особенно в случае убеждающих речей, это этичное поведение. Преподносите вашу речь в убедительной манере. Хорошая подача материала особенно важна, когда вы хотите своими словами убедить других.

Убеждающие речи произносятся для того, чтобы сформировать или изменить мнение аудитории или мотивировать слушателей совершить какие-то действия. Принципы, которыми следует руководствоваться при составлении и презентации публике такой речи, соответствуют описанным нами шагам подготовки информационной речи.

1. Запишите четкую цель убеждающей речи, — заявление, говорящее о том, чего вы хотите добиться от аудитории: что она должна думать или делать.
2. Проанализируйте область интересов и уровень знаний аудитории и ее возможное отношение к вашей цели.
3. В основной части речи приведите веские доводы — заявления, отвечающие на вопрос, почему предложение должно быть принято.
4. Постройте свою речь так, чтобы ее организация соответствовала вашей цели и вашему анализу аудитории. Есть четыре общепринятые организационные схемы для убеждающих речей — это изложение рациональных доводов, решение проблемы, сравнение достоинств и мотивация.
5. Постарайтесь мотивировать слушателей, дополнительно поработав над своим языком, так чтобы вы могли пробудить их эмоции, особенно в ключевых местах вашей речи, в ее начале и заключении.
6. Оправдывайте доверие, которое вам оказывают. Одна из наиболее важных вещей, необходимых для того, чтобы завоевать доверие слушателей, особенно в случае убеждающих речей, это этичное поведение. Преподносите вашу речь в убедительной манере. Хорошая подача материала особенно важна, когда вы хотите своими словами убедить других.

ДИАГНОСТИКА «ПОМЕХ» В УСТАНОВЛЕНИИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ КОНТАКТОВ (НА БАЗЕ ТЕСТА В. БОЙКО)

Инструкция: на каждое суждение отвечайте «да» или «нет».

1. Обычно к концу рабочего дня по моему лицу можно легко определить, что я устал.
2. Случается, что при первом знакомстве внешние проявления эмоций мешают мне произвести благоприятное впечатление на партнеров (теряюсь, волнуюсь, замыкаюсь или, напротив, много говорю, перевозбуждаюсь, веду себя неестественно).
3. В общении я часто бываю недостаточно эмоциональным, выразительным.
4. Скорее всего, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я принципиально против того, чтобы изображать учтивость, если этого не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от окружающих вспышки эмоций.
7. Часто, общаясь с сослуживцами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить знакомому эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, сопереживание), но он этого не чувствует, не воспринимает.
9. Часто в моих глазах или в выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно «написаны» на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то моя мимика становится излишне экспрессивной.
13. Я несколько эмоционально скован, зажат.
14. Я обычно пребываю в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую неудобство, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви рот, не морщи лоб и т.п.
17. Разговаривая, я часто сильно жестикулирую.
18. Обычно в незнакомой обстановке мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, у моего лица часто печальное или озабоченное выражение, хотя на душе у меня спокойно.
20. Мне нелегко при общении с малознакомым человеком смотреть ему в глаза.
21. Мне всегда при желании удастся скрыть свою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто бывает весело без всякой причины.
23. Я легко могу по собственному желанию придать своему лицу разные выражения: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т.д.
24. Говорят, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать симпатию к человеку, даже если я испытываю это чувство к нему.

Ключ

«Помехи» в установлении эмоциональных контактов	Номера вопросов и ответов по ключу
1. Неумение управлять эмоциями, дозировать их	+1, -6, +11, +16, -21
2. Неадекватное проявление эмоций	-2, +7, +12, +17, +22
3. Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций	+3, +8, +13, +18, 23
4. Доминирование негативных эмоций	+4, +9, +14, +19, +24
5. Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе	+5, +10, +15, +20, +25

Обработка результатов:

0-2 – либо вы отвечали на вопросы неискренне, либо плохо видите себя со стороны.

3-5 – эмоции обычно не мешают вам общаться с окружающими;

6-8 – у вас есть некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении;

9-12 – ваши эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с другими людьми;

13 и выше – эмоции явно мешают устанавливать контакты с окружающими, возможно, вы подвержены каким-либо дезорганизующим реакциям или состояниям.

Обратите внимание, нет ли конкретных «помех», которые отчетливо возникают у вас, – это пункты, по которым вы набрали 3 и более баллов.

Рисованный апперцептивный тест (РАТ)

РАТ — это компактный модифицированный вариант Тематического апперцептивного теста Г. Мюррея (G. Murrey. Personality. N.Y., 1960.), отнимающий немного времени на обследование и приспособленный к условиям работы практического психолога. К нему разработан совершенно новый стимульный материал, представляющий собой контурные сюжетные картинки. На них схематично изображены человеческие фигурки.

Оригинальный тест Мюррея представляет собой набор черно-белых таблиц с фотографиями картин американских художников. Картинки делятся на 10 мужских (предназначенных для обследования мужчин), 10 женских (предназначенных для обследования женщин) и 10 общих. Всего в каждом комплекте 20 картинок.

Кроме того, имеется детский набор картинок (тест КАТ), представленный 10 картинками, часть которых входит и во взрослый вариант методики.

ТАТ (Леонтьев Д.А. Тематический апперцептивный тест.) — это один из наиболее глубоких личностных тестов. Отсутствие жестко структурированного стимульного материала создает почву для вольной трактовки сюжета испытуемым, которому предлагается по каждой картинке сочинить рассказ, используя собственный жизненный опыт и субъективные представления. Проекция личных переживаний и идентификация с кем-либо из героев сочиненного рассказа позволяет определить сферу конфликта (внутреннего или внешнего), соотношение эмоциональных реакций и рационального отношения к ситуации, фон настроения, позицию личности (активную, агрессивную, пассивную или страдательную), последовательность суждений, умение планировать свою деятельность, уровень невротизации, наличие отклонений от нормы, трудности социальной адаптации, суицидальные тенденции, патологические проявления и многое другое. Большим достоинством методики является невербальный характер предъявляемого материала. Таким образом увеличивается количество степеней выбора для испытуемого при создании сюжетов.

В процессе исследования обследуемое лицо в течение 2–3 часов излагает свои сюжеты (один, два и более) к каждой картинке. Психолог тщательно фиксирует эти высказывания на бумаге (или с помощью магнитофона), а затем проводит анализ устного творчества испытуемого, выявляет неосознаваемое отождествление, идентификацию испытуемого с кем-либо из героев сюжета и перенесение им в сюжет (проекцию) собственных переживаний, мыслей и чувств.

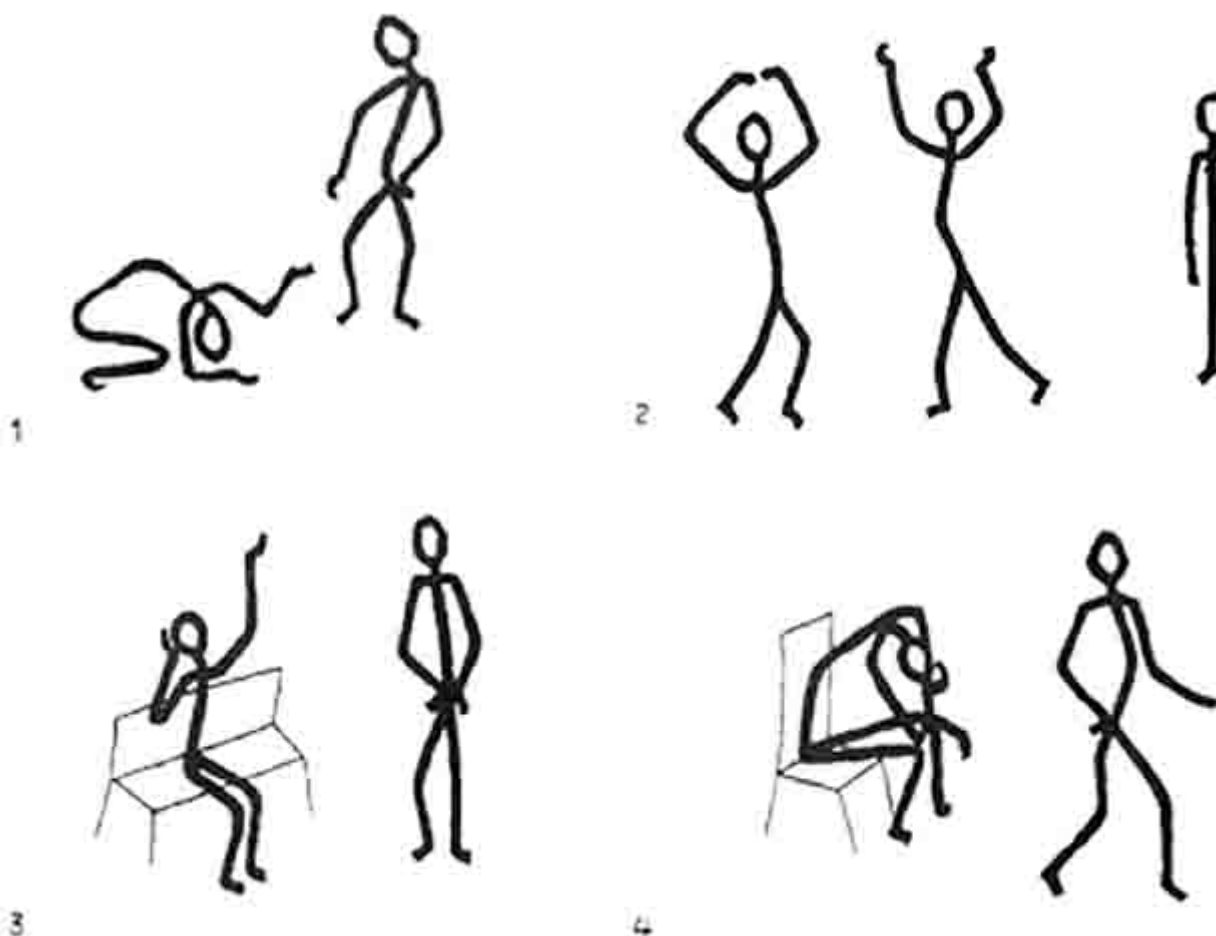
Фрустрирующие ситуации тесно связаны с тем конкретным окружением и обстоятельствами, которые могут вытекать из соответствующей картинки или способствуя реализации потребностей героев (или героя), или препятствуя ей. При определении значимых потребностей экспериментатор обращает внимание на интенсивность, частоту и длительность фиксации внимания испытуемого на определенных повторяющихся в разных рассказах ценностях.

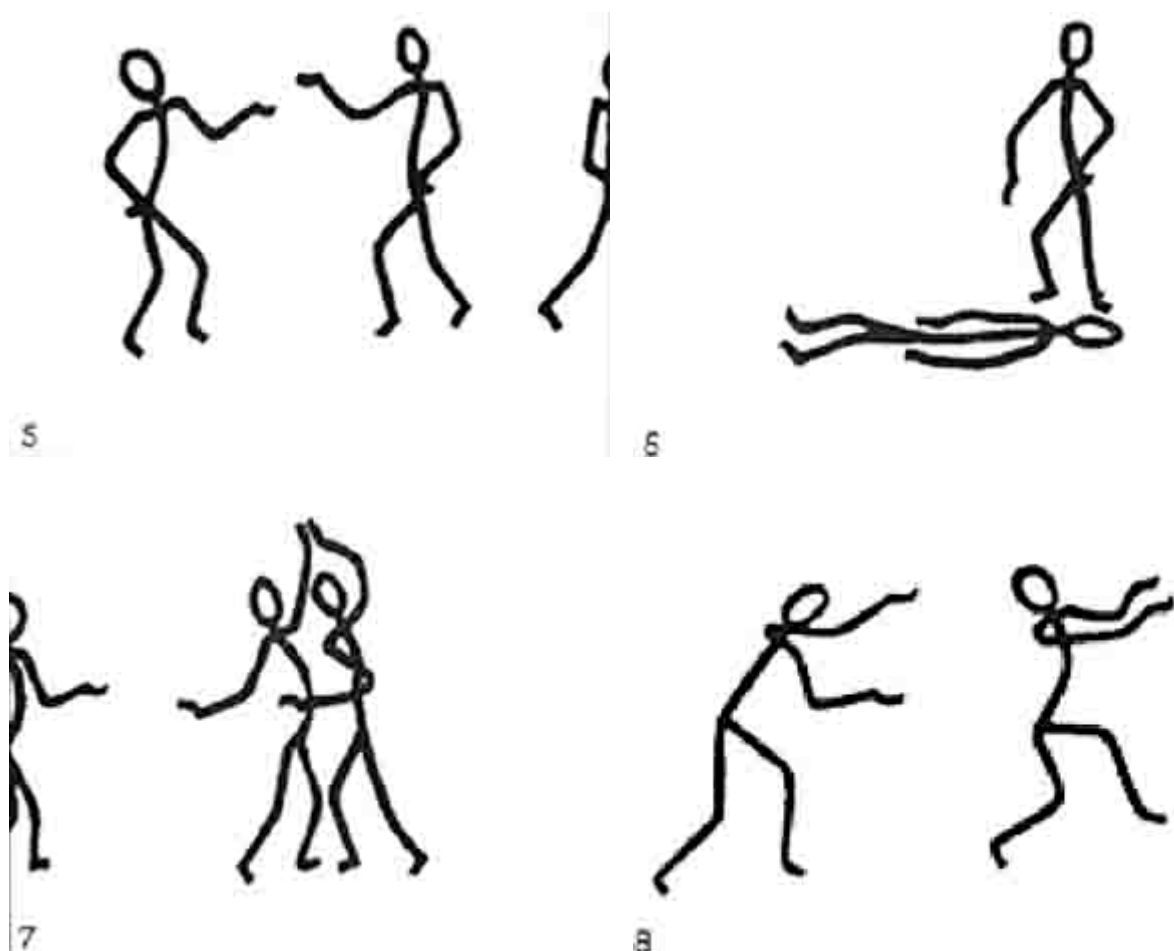
Анализ полученных данных проводится в основном на качественном уровне, а также с помощью простых количественных сопоставлений, что позволяет оценить баланс между эмоциональной и рациональной составляющей личности, наличие внешнего и внутреннего конфликта, сферу нарушенных отношений, позицию личности — активную или пассивную, агрессивную или страдательную (при этом соотношение 1:1, или 50 на 50%, рассматривается как норма, а значимый перевес в ту или иную сторону выражается в соотношениях 2:1 и более).

Отмечая отдельно разные элементы каждого сюжета, экспериментатор суммирует ответы, отражающие склонность к уточнению (признак неуверенности, тревоги), пессимистические высказывания (депрессия), незаконченность сюжета и отсутствие перспективы (неуверенность в будущем, неумение планировать его), преобладание эмоциональных ответов (повышенная эмотивность) и т.д. Присутствующие в рассказах в большом количестве особые темы — смерть, тяжелая болезнь, суицидальные намерения, а также нарушенная последовательность и плохая логическая связанность блоков сюжета, использование неологизмов, рассуждательство, амбивалентность в оценке «героев» и событий, эмоциональная отстраненность, разноплановость восприятия картинок, стереотипия могут служить серьезными аргументами при выявлении личностной дезинтеграции.

ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Упрощенным вариантом тематического апперцептивного теста является разработанный нами **метод РАТ** (рисованный апперцептивный тест). Он удобен для изучения личностных проблем **подростка от 12 лет**. С помощью механизмов идентификации и проекции **выявляются глубинные, не всегда поддающиеся контролю сознания переживания**, а также те стороны внутреннего конфликта и те сферы нарушенных межличностных отношений, которые могут в значительной степени влиять на поведение подростка и учебный процесс.





Стимульный материал методики представлен 8ю (см. рис. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) контурными рисунками, на которых изображены два, реже три человечка. Каждый персонаж изображен в условной манере: не ясен ни его пол, ни возраст, ни социальный статус. В то же время позы, экспрессия жестов, особенности расположения фигурок позволяют судить о том, что на каждой из картинок либо изображена конфликтная ситуация, либо два персонажа задействованы в сложных межличностных отношениях. Там же, где имеется третий участник или наблюдатель событий, его позиция может быть истолкована как индифферентная, активная или страдательная.

Рисованный апперцептивный тест в силу своей лаконичности и простоты нашел применение при обследовании школьников и в семейном консультировании, особенно в конфликтных ситуациях, связанных с проблемой трудных подростков. Не рекомендуется применять методику на контингенте ребят младше 12-летнего возраста.

Позитивной стороной теста РАТ является то, что обследование данной методикой можно проводить одновременно на целой группе детей, в том числе в классе.

ХОД ОБСЛЕДОВАНИЯ

Обследование проводится следующим образом.

Испытуемому (или группе обследуемых лиц) дается задание последовательно, согласно нумерации, рассматривать каждую картинку, при этом постараться дать волю фантазии и сочинить по каждой из них небольшой рассказ, в котором будут отражены следующие аспекты:

- 1) Что происходит в данный момент?
- 2) Кто эти люди?
- 3) О чем они думают и что чувствуют?
- 4) Что привело к этой ситуации и чем она закончится?

Высказывается также просьба не использовать известные сюжеты, которые можно взять из книг, театральных постановок или кинофильмов, то есть придумывать только свое. Подчеркивается, что объектом внимания экспериментатора является воображение испытуемого, умение выдумывать, богатство фантазии.

Обычно каждому ребенку дается двойной тетрадный лист, на котором чаще всего свободно размещается восемь коротеньких рассказов, содержащих ответы на все поставленные вопросы. Чтобы у детей не было ощущения ограничения, можно дать два таких листа. Время также не ограничивается, однако экспериментатор поторапливает ребят, чтобы получить более непосредственные ответы.

Помимо анализа сюжетов, их содержательной стороны, психологу предоставляется возможность проанализировать почерк ребенка, стиль письма, манеру изложения, культуру языка, словарный запас, что также имеет большое значение для оценки личности в целом.

Защитные тенденции могут проявляться в виде несколько однообразных сюжетов, где отсутствует конфликт: речь может идти о танцах или гимнастических упражнениях, занятиях йогой.

ЧЕМ ГОВОРЯТ РАССКАЗЫ

1-я картинка провоцирует создание сюжетов, в которых выявляется отношение ребенка к проблеме власти и унижения. Чтобы понять, с кем из персонажей идентифицирует себя ребенок, следует обратить внимание, кому из них в рассказе он уделяет больше внимания и приписывает более сильные чувства, приводит доводы, оправдывающие его позицию, нестандартные мысли или высказывания.

Размер рассказа также в значительной степени зависит от эмоциональной значимости того или иного сюжета.

2, 5 и 7-я картинки в большей степени связаны с конфликтными ситуациями (например, семейными), где сложные отношения между двумя людьми переживаются кем-то третьим, кто не может решительным образом изменить ситуацию. Часто подросток видит себя в роли этого третьего лица: он не находит понимания и приятия в своей семье, страдает от постоянных ссор и агрессивных отношений между матерью и отцом, нередко связанных с их алкоголизацией. При этом позиция **третьего лица** может быть индифферентной (**2-я картинка**), пассивной или страдательной в виде избегания вмешательства (**5-я картинка**), миротворческой или иной попыткой вмешательства (**7-я картинка**).

3-я и 4-я картинки чаще провоцируют выявление конфликта в сфере личных, любовных или дружеских отношений. В рассказах проявляются также сюжеты с одиночеством, покинутостью, фрустрированной потребностью в теплых отношениях, любви и привязанности, непонятостью и неприятием в коллективе.

2-я картинка чаще других вызывает эмоциональный отклик у эмоционально

неустойчивых подростков, напоминает о бессмысленных всплесках неуправляемых эмоций, в то время как по поводу **5-й картинки** больше строятся сюжеты, в которых фигурирует дуэль мнений, спор, стремление обвинить другого и оправдать себя.

Аргументация своей правоты и переживание испытуемыми обиды в сюжетах к **7-й картинке** нередко разрешаются взаимной агрессией персонажей. Здесь имеет значение, какая позиция превалирует у героя, с которым ребенок себя идентифицирует: экстрапунитивная (обвинение направлено вовне) или интропунитивная (обвинение направлено на себя).

6-я картинка провоцирует агрессивные реакции ребенка в ответ на субъективно переживаемую им несправедливость. С помощью этой картинки (если испытуемый идентифицирует себя с поверженным человеком) выявляется жертвенность позиции, приниженность.

8-я картинка выявляет проблему отвержения объектом душевной привязанности или бегства от назойливого преследования отвергаемой им личности. Признаком идентификации себя с тем или иным героем рассказа является тенденция приписывать сюжетно разработанные переживания и мысли именно тому персонажу, который в рассказе оказывается принадлежащим идентичному с испытуемым полу. Интересно отметить, что с равной убежденностью один и тот же рисуночный образ распознается одним ребенком как мужчина, другим — как женщина, при этом у каждого имеется полная уверенность, что это не может вызывать никаких сомнений.

«Посмотрите, как она сидит! Судя по позе, это девочка (или девушка, женщина)», — говорит один. «Это, безусловно, мальчик (или мужчина), сразу видно!», — говорит другая. При этом испытуемые рассматривают одну и ту же картинку. Этот пример лишний раз наглядно демонстрирует выраженный субъективизм восприятия и склонность приписывать весьма аморфному стимульному материалу методик совершенно конкретные качества. Так происходит у тех лиц, для которых ситуация, изображенная на картинке, является эмоционально значимой.

Безусловно, устный рассказ или дополнительное обсуждение написанных рассказов более информативны, но при групповом обследовании удобнее ограничиться письменным изложением.

Межличностный конфликт, звучащий фактически в каждой картинке, не только позволяет определить зону переживаемых ребенком нарушенных отношений с окружающими, но нередко высвечивает сложный внутриличностный конфликт.

Так, 16-летняя девушка по 4-й картинке строит такой сюжет: «Он объяснился девушке в любви. Она ему ответила: «Нет». Он уходит. Она — гордая и не может признаться в том, что любит его, так как считает, что после такого признания она станет рабой своих чувств, а на это она пойти не может. Будет молча страдать. Когда-нибудь они встретятся: он с другой, она замужем (хотя мужа не любит). Она уже переболела своим чувством, а он все еще ее помнит. Ну и что ж, пусть так, но зато спокойнее. Она неуязвима».

В этом сюжете много личного, не вытекающего из картинки. Внешний конфликт явно вторичный и базируется на выраженном внутриличностном конфликте: потребность в любви и глубокой привязанности фрустрирована. Девушка боится возможной неудачи. Болезненное самолюбие, развившееся на почве негативного жизненного опыта, блокирует свободную самореализацию и непосредственность чувств, заставляет ее отказаться от

любви, чтобы не повышать уровень и без того высокой тревоги, неуверенности в себе.

При изучении проблем подростка в семейных ситуациях РАТ хорошо выявляет его позицию. Вряд ли сам подросток смог бы рассказать о себе лучше: самопонимание и жизненный опыт в этом возрасте находятся на достаточно низком уровне.

Так же плохо выражено самопонимание и осознание своей собственной роли в сложных коллизиях житейских ситуаций у детей с высоким уровнем невротизации, эмоционально неустойчивых или импульсивных.

В связи с этим психологическое исследование с использованием РАТ способствует более целенаправленному выбору психокоррекционного подхода не только с ориентацией на содержательную сторону и сферу переживаний испытуемого, но и с апелляцией к определенному языковому и интеллектуально-культурному уровню личности консультируемого психологом ребенка.

Автор: Людмила СОБЧИК, доктор психологических наук.

Упражнение 2. «Я и конфликт». Цель: помочь участникам в осознании своих представлений о конфликте, определении своего отношения к данному феномену. Выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния конфликтным ситуациям. Ход выполнения: преподаватель готовит заранее бумагу формата А 4 (по числу участников), цветные фломастеры. Участники располагаются комфортно (в кругу или за кругом). Преподаватель предупреждает их о том, что данное упражнение носит конфиденциальный характер, поэтому в ходе проведения упражнения не стоит задавать друг другу никаких вопросов. *Инструкция преподавателя группе:* «Нарисуйте, пожалуйста, рисунок «Я и конфликт». Он может быть выполнен в любой форме: реалистической, абстрактной, символической, художественной. Большее значение имеет ваша степень искренности, то есть желание изобразить свои мысли, чувства, образы, которые пришли вам в голову сразу после того, как вы слышали тему. Этот рисунок сможет стать тем ключом, который на протяжении всех занятий будет помогать вам осознавать трудности, находить уже имеющиеся ресурсы, вырабатывать новые успешные стратегии управления конфликтом. При необходимости можно воспользоваться цветными фломастерами. Вы имеете полное право не показывать ваш рисунок в группе, если вы этого захотите». Участники рисуют в течение 4-5 минут. Затем преподаватель начинает задавать вопросы, на которые участники отвечают самостоятельно (мысленно), не записывая ответы на бумаге, не произнося их вслух. После каждого вопроса преподаватель дает участникам от 15 до 40 секунд для внесения изменений и дополнений в рисунок.

Вопросы, которые может задать преподаватель. Посмотрите внимательно на свой рисунок. Использован ли в вашем рисунке цвет? Посмотрите, какие цвета (или какой цвет) преобладают в рисунке. Что для вас значит именно этот цвет? Где вы изобразили себя? Поставьте себя буквой «Я» на рисунке. Как вы изобразили конфликт? В виде живого существа, абстрактной фигуры, конкретного человека? Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько — конфликт. Почему? При изображении себя и конфликта использовали ли вы похожие цвета? Какие? Мысленно разделите лист пополам горизонтальной и вертикальной чертами. Где оказалась ваша фигура? Есть ли на рисунке какой-либо барьер между вами и конфликтом? Может быть, вы держите в руках саблю, зонт или что-то еще? Если вы почувствовали необходимость, нарисуйте еще что-либо, что может защитить вас от конфликта. Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? Или вы висите в воздухе? А в жизни на кого вы можете опереться? Если такие люди существуют в вашей реальной жизни, но их почему-то нет на рисунке — дорисуйте их. Какие свои сильные стороны во взаимодействии с конфликтной ситуацией вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха? Что бы вам хотелось изменить или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в конфликтной ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его? Какие еще ваши ресурсы вы видите в этом рисунке или хотите добавить в него? Нарисуйте их, пожалуйста. *Обсуждение.* После того, как участники ответят на последний вопрос, преподаватель просит их объединиться в подгруппы по 4-5 человек. Как правило, создаются группы по принципу совпадения каких-либо позиций, касающихся восприятия понятия «конфликт», стратегий и ресурсов, проявившихся в рисунках. В каждой сформированной группе желающие могут высказаться по поводу своих ощущений, мыслей и т. п., возникших в процессе рисования. При этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, задают вопросы, но не критикуют. Говоря о том, что помогает и что мешает эффективно действовать в ситуации конфликта, можно высказываться как по поводу своего личного опыта, так и основываясь на наблюдениях за поведением людей, умеющих конструктивно разрешать конфликты. Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотели бы что-то изменить в своих реакциях на конфликты. Все участники возвращаются в круг. Преподаватель предлагает желающим высказаться по поводу проделанной работы или по поводу своих ощущений. Представители от подгрупп зачитывают свои списки. Преподаватель разъясняет участникам, над какими проблемами возможна работа на занятиях. Рекомендации преподавателю. Поскольку данное упражнение проводится в начале занятий, то преподаватель может обратить внимание участников на то, что большую часть нашей профессиональной жизни мы используем левое полушарие, которое отвечает за логические действия. Во время рисования мы активизируем наше правое образное полушарие. Поэтому психологи считают, что процесс рисования является оздоровительным уже сам по себе, и неслучайно рисование широко используется в психологической практике. При интерпретации данной методики преподаватель может использовать свои знания по арт-терапии и правила интерпретации из любых руководств по работе с проективными методиками.

Самодиагностика Умеем ли мы слушать?

Выпишите номера тех утверждений, в которых описаны ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня.
4. Разговор с таким партнером, который не смотрит в лицо во время беседы, часто вызывает чувство пустой траты времени, так как создается впечатление, что он не слушает меня.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказывал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник постоянно пытается отвергнуть меня.
10. Собеседник «передергивает» смысл моих слов и вкладывает в них иное содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет ручкой, протирает стекла очков и т.п., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты.
22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
23. Когда я обращаюсь к нему при встрече, он бросает все дела и смотрит внимательно на меня.
24. Собеседник ведет себя так, словно я мешаю ему делать что-то очень важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.

Если она колеблется в пределах от 70 до 100% (18 и более утверждений) – Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

Если она колеблется в пределах 40 – 70% (10 – 17 утверждений) – Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

Если отмеченные ситуации колеблются в пределах 10 – 40% (4 – 9 утверждений) – вас можно считать хорошим собеседником, но иногда Вы отказываете партнеру в полном понимании. Постарайтесь вежливо его высказывания повторить, дайте ему раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с Вами будет еще приятнее.

Если Вы набрали 0 – 10% (до трех высказываний) – Вы отличный собеседник и умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тест «35 пословиц»

«Представьте себе, что вы – экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются «1» (единицей) или «2» (двойкой), а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему – «4» или «5». Оценка «3» не должна использоваться вовсе. Оценивается каждое суждение без особо долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру «экзамена». Оценки ставятся напротив номеров суждений в таблице. Совпадает ли результат с действительностью или нет, решать Вам.

Бланк ответов

I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
Итого:	Итого:	Итого:	Итого:	Итого:

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы — хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово “победа” четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое — ни одной.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты — избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Копай и копай без усталости — и докопаешься до истины.

Оценка результатов

У каждого человека есть две жизненные заботы: достижение личных целей (которые могут субъективно переживаться как очень важные либо маловажные) и сохранение хороших взаимоотношений с другими людьми (что также может переживаться как важное или маловажное условие). Соотношение этих двух главных забот и составляет основу типологии поведенческих стратегий.

Тип I. “Черепашка” — стратегия ухода под «панцирь», т.е. отказа как от достижений личных целей, так и участия во взаимоотношениях с окружающими. У людей такого типа – большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации может изменить вам.

Тип II. “Акула” – силовая стратегия: цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им не важно, любят ли их, считают, что конфликты решаются выигрышем одной из сторон и проигрышем второй. Для людей этого типа главное – их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь им не к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» – надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепашек», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

Тип III. “Медвежонок” – стратегия сдерживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего жертвуют целями. Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

Тип IV. “Лиса” – стратегия компромисса. Умеренное отношение и к целям, и к взаимоотношениям. Готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения. Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь – не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

Тип V. “Сова” — стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников. Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

Наибольшее количество баллов указывает на приверженность к той или иной стратегии. Если в каких-либо колонках одинаковое количество баллов, то чаще используются две стратегии.

Тест К. Томаса. Стратегии поведения в конфликтах

Инструкция: предлагаемый вашему вниманию опросник состоит из 60 суждений, сгруппированных в 30 пар, А и Б. Внимательно прочитав каждое высказывание, выберите то, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете.

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.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.
3. А) Обычно я стремлюсь добиться своего.
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
Б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
Б) Я считаю возможным в чемто уступить, чтобы добиться другого.
8. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А) Я думаю, что не всегда следует волноваться из-за какихто возникших разногласий.
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь добиться своего.
Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные 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 чемто остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. А) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б) Я обычно 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 другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. А) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их 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 быть внимательным к другому.
Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
Б) Я отстаиваю свою позицию.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б) Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
Б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. А) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. А) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
Б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А) Зачастую стремлюсь избежать споров.
Б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять из своим.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Обработка результатов. Полученные данные соотносятся с ключом, подсчитывается частота проявления каждого типа поведения. **Ключ**

№ п/п	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

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

Тест «АКЦЕНТУАЦИИ ХАРАКТЕРА»

Инструкция: Предложенные ниже утверждения касаются вашего характера. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак «+», «да», если не согласны, ставьте знак «-», «нет». Над вопросами долго не думайте, так как здесь нет правильных или неправильных ответов.

1. У вас чаще веселое и беззаботное настроение?
2. Вы чувствительны к оскорблениям?
3. Бывает ли так, что у вас на глазах навертываются слезы в кино, театре, в беседе и пр.?
4. Сделав что-то, вы сомневаетесь, всё ли сделано правильно и не успокаиваетесь до тех пор, пока не убедитесь ещё раз в том, что всё сделано правильно?
5. В детстве вы были таким же смелым и отчаянным, как все ваши сверстники?
6. Часто ли у вас резко меняется настроение от состояния безграничного ликования до отвращения к жизни и к себе?
7. Являетесь ли вы обычно центром внимания в обществе, в компании?
8. Бывает ли так, что вы беспричинно находитесь в таком ворчливом настроении, что с вами лучше не разговаривать?
9. Вы серьезный человек?
10. Способны ли вы восторгаться, восхищаться чем-либо?
11. Предприимчивы ли вы?
12. Вы быстро забываете, если вас кто-либо обидел?
13. Мягкосердечны ли вы?
14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, проводя по щели ящика, что письмо полностью упало в него?
15. Стремитесь ли вы всегда считаться в числе лучших работников?
16. Бывало ли вам страшно в детстве во время грозы или при встрече с незнакомой собакой, а может быть, такое чувство бывает и теперь?
17. Стремитесь ли вы во всем и всюду соблюдать порядок?
18. Зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств?
19. Любят ли вас все ваши знакомые?
20. Часто ли у вас бывает чувство сильного внутреннего беспокойства, ощущения возможной беды, неприятности?
21. У вас часто бывает несколько подавленное настроение?
22. Были ли у вас хотя бы один раз истерика или нервный срыв?
23. Трудно ли вам долго усидеть на одном месте?
24. Если по отношению к вам несправедливо поступили, энергично ли вы отстаиваете свои интересы?
25. Можете ли вы резать курицу, овцу?
26. Раздражает ли вас, если дома занавес или скатерть висит неровно? Вы сразу же стремитесь их поправить?
27. Вы в детстве боялись оставаться один (одна) в доме?
28. Часто ли у вас бывают колебания настроения без причины?
29. Всегда ли вы стремитесь быть достаточно сильным работником в своей профессии?
30. Быстро ли вы начинаете злиться или впадать в гнев?
31. Можете ли вы быть абсолютно беззаботным, веселым?
32. Бывает ли так, что ощущение полного счастья буквально пронизывает вас?
33. Как вы думаете, получился бы из вас ведущий (конферансье) в юмористическом спектакле?
34. Вы обычно высказываете свое мнение людям достаточно откровенно, прямо и недвусмысленно?
35. Вам трудно переносить вид крови? Не вызывает ли у вас он неприятных ощущений?
36. Любите ли вы работу с высокой личной ответственностью?
37. Склонны ли вы выступать в защиту лиц, по отношению к которым поступают несправедливо?
38. В темный подвал вам трудно, страшно спускаться?
39. Предпочитаете ли вы работу, требующую неторопливости, тщательности или такой, где надо действовать быстро, но требования к качеству выполнения невысоки?

40. Общительный ли вы человек?
41. В школе вы охотно декламировали стихи?
42. Убегали ли вы в детстве из дома?
43. Кажется ли вам жизнь трудной?
44. Бывало ли так, что после конфликта, обиды, вам было так плохо, вы были до того расстроены, что идти на работу казалось просто невыносимым?
45. Можно ли сказать, что при неудаче вы не теряете чувства юмора?
46. Предприняли бы вы первые шаги к примирению, если бы вас кто-нибудь обидел?
47. Вы очень любите животных?
48. Возвращаетесь ли вы, чтобы убедиться, что оставили дом или рабочее место в порядке?
49. Преследует ли вас иногда неясная мысль, что с вами или вашими близкими может случиться что-то страшное?
50. Считаете ли вы, что ваше настроение очень изменчиво?
51. Трудно ли вам докладывать (выступать на сцене) перед большим количеством людей?
52. Вы можете ударить обидчика, если он вас оскорбит?
53. У вас большая потребность в общении с другими людьми?
54. Вы относитесь к тем, кто при каких-либо разочарованиях впадает в глубокое отчаяние?
55. Вам нравится работа, требующая энергичной организаторской деятельности?
56. Настойчиво ли вы добиваетесь намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?
57. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что на глазах выступают слезы?
58. Часто ли вам бывает трудно уснуть из-за того, что проблемы дня или будущего все время крутятся в ваших мыслях?
59. В школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?
60. Потребуется ли вам большое напряжение воли, чтобы, ночью пройти одному через кладбище?
61. Тщательно ли вы следите за тем, чтобы каждая вещь в вашей квартире была точно на одном и том же месте?
62. Бывает ли так что, будучи перед сном в хорошем настроении, вы на следующий день встаёте в подавленном, недовольном состоянии, которое длится несколько часов?
63. Легко ли вы привыкаете к новым ситуациям?
64. Бывают ли у вас головные боли?
65. Вы часто смеетесь?
66. Можете ли вы быть приветливым с тем, кого явно не цените, не любите, не уважаете?
67. Вы подвижный человек?
68. Вы очень переживаете из-за несправедливости?
69. Вы настолько любите природу, что можете назвать себя её другом?
70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыт ли газ, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
71. Вы очень боязливы?
72. Изменяется ли ваше настроение при приёме алкоголя?
73. В вашей молодости вы охотно участвовали в кружках художественной самодеятельности (театр, танцы и т.п.), а может быть, вы участвуете и сейчас?
74. Вы расцениваете жизнь скорее пессимистично, нежели радостно?
75. Часто ли вас тянет куда-нибудь попутешествовать?
76. Может ли ваше настроение измениться так резко, что состояние радости вдруг сменяется угрюмой подавленностью?
77. Легко ли вам удастся поднять настроение друзей в компании?
78. Долго ли вы переживаете обиду?
79. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
80. Часто ли, будучи школьником, вы переписывали страницы в вашей тетради, если случайно в ней допускали помарки?
81. Относитесь ли вы к людям, скорее, с недоверием и осторожностью, чем с доверчивостью?
82. Часто ли вы видите страшные сны?
83. Бывает ли, что вы остерегаетесь того, что можете броситься под колеса проходящего поезда?

84. В веселой компании вы обычно веселы?
78. Способны ли вы отвлечься от трудных проблем, требующих решения?
79. Вы становитесь менее сдержанным и чувствуете себя более свободно, если примете алкоголь?
80. В беседе вы скудны на слова?
81. Если бы вам необходимо было играть на сцене, вы смогли бы так войти в роль, что забыли бы о том, что это только игра?

КЛЮЧ

1. Г-1 Гипертимые x_3 (умножить значение на 3) + 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77, -: нет
2. Г-2 Возбудимые x_2 + : 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81, -: 12, 46, 59
3. Г-3 Эмотивные x_3 + : 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79, -: 25
4. Г-4 Педантичные x_2 + : 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83, -: 36
5. Г-5 Тревожные x_3 + : 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82, -: 5
6. Г-6 Циклотивные x_3 + : 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84, -: нет
7. Г-7 Демонстративные x_2 + : 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88, -: 51
8. Г-8 Неуравновешенные x_3 + : 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86, -: нет
9. Г-9 Дистимные x_3 + : 9, 21, 43, 75, 87, -: 31, 53, 65
10. Г-10 Экзальтированные x_6 + : 10, 32, 54, 76, -: нет

ОПИСАНИЕ АКЦЕНТУАЦИЙ ПО ЛЕОНГАРДУ

1. Демонстративный тип. Высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к вытеснению, демонстра-тивности поведения.
 2. Педантичный тип. Высокие оценки говорят о ригидности, инертности психических процессов, о долгом переживании травмирующих событий.
 3. Застревающий тип. Основная черта этого типа – чрезмерная стойкость аффекта со склонностью к формированию сверхценных идей.
 4. Возбудимый тип. Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и обсуждениями.
 5. Гипертимический тип. Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жадой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью.
 6. Дистимический тип. Этот тип является противоположным предыдущему, характеризуется сниженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, идеомоторной заторможенностью.
 7. Тревножно-боязливый тип. Основная черта – склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, высокий уровень тревожности.
 8. Циклотимический тип. Людям с высокими оценками по этой шкале соответствует смена гипертимических и дистимических фаз.
 9. Аффективно-экзальтированный тип. Лицам этого типа свойственен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных.
 10. Эмотивный тип. Это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни человека.
- Возможно применение опросника как индивидуально, так и в группе.
Наиболее удачный вариант применения опросника в группе, но каждый испытуемый должен иметь перед собой текст опросника и лист для ответов.
Опросник применяется как для психологической консультации, так и с целью профотбора и профориентации.

Оценка соотношения эго-состояний в поведении человека.

Инструкция: Оцените высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я их умею подавить.
3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю всё происходящие события.
9. каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удаётся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь до тех пор, пока они полезны.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов. Подсчитайте отдельно сумму баллов для:

Д (эго – состояние ДИТЯ) 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

В (эго – состояние ВЗРОСЛЫЙ) 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

Р (эго – состояние РОДИТЕЛЬ) 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Полученные баллы проранжируйте.

Оценка соотношения эго-состояний в поведении человека.

Инструкция: Оцените высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я их умею подавить.
3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю всё происходящие события.
9. каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удаётся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь до тех пор, пока они полезны.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов. Подсчитайте отдельно сумму баллов для:

Д (эго – состояние ДИТЯ) 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

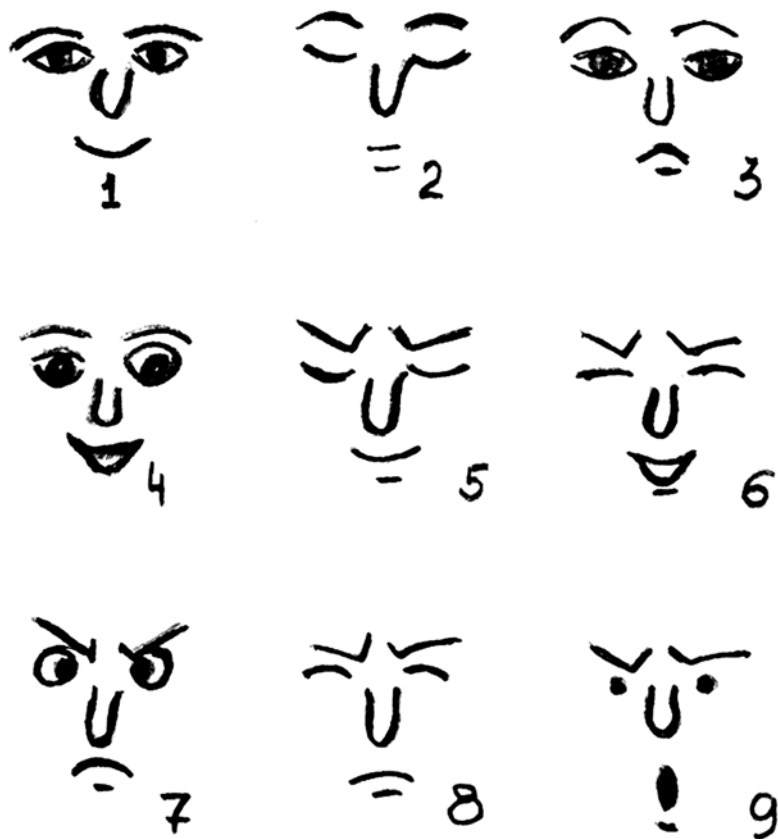
В (эго – состояние ВЗРОСЛЫЙ) 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

Р (эго – состояние РОДИТЕЛЬ) 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Полученные баллы проранжируйте.

РАСПОЗНАВАНИЕ ЭМОЦИЙ

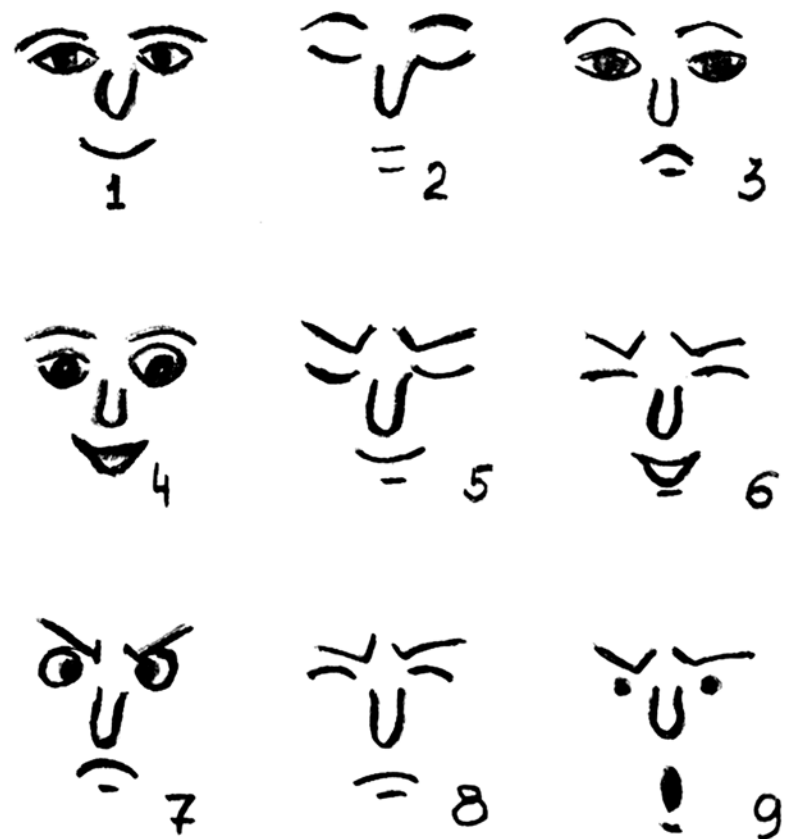
Проверьте свою способность «читать» человеческое лицо с помощью специального теста. Глядя на картинку надо определить, какое чувство отражено на каждом из девяти изображений. Свои ответы запишите, указав номер картинки.



Обработка результатов: сравните свои ответы с ключом: 1 – умиротворение, 2 – печаль, 3 – скорбь, 4 – радостное удивление, 5 – озабоченность, 6 – смех, 7 – гнев, 8 – боль, 9 – ужас. За каждый правильный ответ поставьте 1 балл. Если сумма баллов близка к максимуму 9 баллов, значит, вы хорошо различаете оттенки чувств, выраженные в мимике.

РАСПОЗНАВАНИЕ ЭМОЦИЙ

Проверьте свою способность «читать» человеческое лицо с помощью специального теста. Глядя на картинку надо определить, какое чувство отражено на каждом из девяти изображений. Свои ответы запишите, указав номер картинки.



Обработка результатов: сравните свои ответы с ключом: 1 – умиротворение, 2 – печаль, 3 – скорбь, 4 – радостное удивление, 5 – озабоченность, 6 – смех, 7 – гнев, 8 – боль, 9 – ужас. За каждый правильный ответ поставьте 1 балл. Если сумма баллов близка к максимуму 9 баллов, значит, вы хорошо различаете оттенки чувств, выраженные в мимике.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА (Г. АЙЗЕНК)

Инструкция: ответьте на нижеприведенные вопросы «да», или «нет».

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые могут вас ободрить или утешить?
3. Вы считаете себя беззаботным человеком?
4. Трудно ли вам отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша, предпочитаете подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастливы, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор вы готовы решиться на очень многое?
11. Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас иногда мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что вы иногда полны энергии, так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь поменьше друзей, но зато близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю своим чувствам и повсюду повеселиться в компании?
26. Можете ли вы сказать, что у вас часто нервы бывают натянуты до предела?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, вы испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то предпочитаете прочесть об этом в книге, нежели спросить у людей?

33. Бываете ли вы иногда так возбуждены, что не можете усидеть на месте?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывают ли у вас слабость и головокружения?
36. Всегда ли вы платили бы за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что нередко вам не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Вы бы чувствовали себя несчастным, если бы длительное время были лишены общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от длительной бессонницы?

Обработка результатов: по каждому показателю подсчитывают сумму баллов (если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается 1 балл).

1. Экстраверсия – интроверсия:

«Да»: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

«Нет»: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

2. Нейротизм (эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность):

«Да»: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

3. Шкала лжи:

«Да»: 6, 24, 36.

«Нет»: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Средний балл по шкале экстраверсии – интроверсии: 11-12.

Средний балл по шкале нейротизма: 12-13.

Показатель по шкале лжи, равный 45 баллам, является критическим, так как свидетельствует о тенденции отвечающего давать на вопросы только «хорошие» ответы.

Затем на чистом листе проводятся две пересекающиеся в центре оси с 24 делениями каждая. По горизонтальной оси откладываются показатели экстраверсии, по вертикальной оси – нейротизма.

Для получения результатов воспользуйтесь шкалой определения типа темперамента, представленной на рисунке ниже. Для этого отложите полученные вами результаты на осях ЭИ (экстраверсии – интроверсии) и Н (нейротизма). Обратите внимание, что центр – это показатели 12 и 12. Пересечение линий, проведенных из отмеченных точек на оси экстраверсии и оси нейротизма, указывает на определенный темперамент.



Упражнение 1. «Конфликт». Цель: осознание собственного отношения к конфликту. Ход выполнения: преподавателям предлагается заполнить рабочий лист «Конфликт». При заполнении рабочего листа преподаватели не должны советоваться друг с другом, сравнивать свои ответы.

Рабочий лист «Конфликт».

Дата _____ Имя _____

1. Конфликт это... _____
2. В каких отношениях находятся такие понятия как «противоречие» и «конфликт»? _____
3. Можно ли представить себе разрешение конфликта без разрешения противоречия? _____
4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются _____
5. Какие смыслы вкладывают в содержание понятия «педагогический конфликт»? _____
6. Чем педагогический конфликт отличается от других видов конфликта? _____

Упражнение 2. Из представленных ниже определений педагогического конфликта, выберите то, которое наиболее соответствует вашей точки зрения на природу педагогических конфликтов.

Педагогический конфликт - это возникающая в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форма проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающая конструктивный перевод столкновения данных сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин (С.В. Баныкина).

В основе педагогического конфликта лежит ситуация, включающая в себя либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, либо нарушение взаимодействия и понимания друг друга членами педагогического коллектива (И.В. Сафронова).

Педагогический конфликт - это отсутствие согласия в межкультурном педагогическом взаимодействии субъектов образовательного процесса, в структурных подсистемах учебного учреждения по достижению целей образования и выполнения социокультурного заказа общества (А.В. Мельничук).

Педагогический конфликт - это противоречия, возникающие в учебно- воспитательном процессе при столкновении требований, интересов педагогов и учащихся, нуждающиеся в разрешении и гармонизации отношений. По мнению А.С. Белкина, педагогические конфликты всегда касаются вопросов учебно-воспитательного процесса. Если возникает межличностный конфликт в диаде «преподаватель - студент» и он не затрагивает учебно-воспитательный процесс, то данный конфликт не является педагогическим (А.С. Белкин).

Конфликт в педагогическом процессе представляет собой острые эмоциональные отношения между субъектами педагогического процесса по поводу трудноразрешимых противоречий, обусловленных противоположными потребностями, мотивами, целями, установками, взглядами, поведением, которые возникают в процессе взаимодействия и требуют перевода начавшегося столкновения в продуктивную форму с целью полного разрешения межличностных и внутриличностных противоречий для снятия негативных внутренних переживаний и гармонизации отношений (Л.Д. Наумова).

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется, как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности (М.М. Рыбакова).

Педагогический конфликт — это ситуация столкновения и борьбы несовпадающих точек зрения (В.М. Афонькова).

Педагогический конфликт представляет собой форму проявления стихийно обострившихся системных противоречий в педагогической деятельности, формирующий отрицательный эмоциональный фон коммуникации между всеми субъектами педагогической деятельности и предполагающий возможность конструирования процессов конфликтного взаимодействия, разрешения проблем и конструктивной коммуникации (Л.Н. Цой).

Упражнение «Переформулирование «Ты-сообщений» в «Я-сообщения»»

Переформулируйте приводимые ниже «Ты-сообщения» в «Я-сообщения».

Образец: Ты-сообщение: «Как ты мог такое сказать!»

Я-сообщение: «Мне неприятно то, о чем ты только что сказал».

«Ты-высказывания»	«Я-высказывания»
«Ты абсолютно неправ»	
«Почему ты меня всегда перебиваешь?»	
«Вечно ты лезешь не в свое дело»	
«Да пошел ты»	
«Ты никогда не делаешь то, чего хочу я. Ты всегда поступаешь по-своему»	
«Только невежда мог поверить в это»	
«Какой ты бестолковый»	

Упражнение «Сообщение о проблеме посредством ненасильственной коммуникации»

Для установления доверительных отношений в общении, снижения эмоционального напряжения необходимо выражать свои чувства, переживания, интересы, намерения без оскорбления и осуждения. Эффективным способом вербального выражения чувств, возникающих в напряжённой ситуации, является «Я-сообщение». Психотерапевт М. Розенберг предлагал включить в структуру «Я-сообщения» при разговоре о своей проблеме следующие шаги:

1. констатация ситуации (Когда я вижу, что ...);
2. проговаривание своего состояния (Я чувствую ...);
3. проговаривание потребности, которая удовлетворяется или не удовлетворяется и связана с эмоциональным состоянием (Потому что...);
4. высказывание просьбы партнёру по общению (Я бы хотел (а)...).

Студентам предлагается задание самим сформулировать и выразить в технике «Я-сообщения» какую-либо проблему в общении с другими людьми.

Упражнение «Овладение навыками транзактного анализа»

В левом столбце таблицы приведены обращения людей, занимающих в разговоре определенную позицию («Родитель», «Взрослый», «Дитя»). Ваша задача сформулировать собственный ответ на каждое обращение в среднем столбце таблицы. Затем определить позиции участников диалога и схематически отразить транзакции-высказывания в правом столбце таблицы.

Обращение	Ответ	Анализ транзакции	
На остановке: «Что стало с молодыми людьми? Они совсем распустились»		Р	Р
		В	В
		Д	Д
В транспорте: «Вам следует уступить место той женщине»		Р	Р
		В	В
		Д	Д
Однокурсник в общежитии: «Возьми сумку и сбегай за хлебом»		Р	Р
		В	В
		Д	Д
Муж жене, собирающейся на работу: «Что это ты сегодня так нарядилась?»		Р	Р
		В	В
		Д	Д
Однокурсник: «Слушай, а не уйти ли нам с последней лекции в кино?»		Р	Р
		В	В
		Д	Д

После письменного выполнения задания студенты зачитывают свои варианты ответов на каждую реплику приведенных диалогов. Обсуждаются возможные варианты транзакций. Студенты побуждаются к рефлексии собственных позиций и их эффективности в различных ситуациях общения.