МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Кафедра социальной психологии и социологии управления**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ У СТУДЕНТОВ**

Работу выполнила\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Д. Ганицкая

 (подпись)

Факультет управления и психологии курс 2

Направление 37.03.01 Психология

Научный руководитель

преподаватель,

канд. психол. наук, доцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.С. Бубнова

 (подпись)

Нормоконтролер

преподаватель,

канд. психол. наук, доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.С. Бубнова

 (подпись, дата)

Краснодар 2020

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение………………………………………………………………………………………… | 3 |
| 1. Проблема тренинга как средства профилактики конфликтов в научной литературе...… | 6 |
|  | 1.1. Теоретико-методологические подходы к проблеме конфликта, его структуре и причинах...…………………..……………………………….............................................. | 6 |
|  | 1.2. Конфликт как взаимодействие в студенческой группе….………………………... | 9 |
|  | 1.3. Теоретический анализ подходов к тренингу как средству профилактики конфликтов у студентов …………...…………………………………………………….. | 11 |
| 2. Экспериментальное исследование эффективности тренинга как средства профилактики конфликта……………………………………………………………………… | 13 |
|  | 2.1.Характеристика базы, методов и анализ результатов исследования........................ | 13 |
|  | 2.2. Цели, задачи и содержание программы тренинга, направленного на профилактику конфликтов в студенческой группе…………………………………….. | 14 |
|  | 2.3. Анализ эффективности проведенной работы……………………………………… | 15 |
| Заключение……………………………………………………………………………………... | 20 |
| Список использованных источников…………………………………………………………. | 21 |
| Приложения…………………………………………………………………………………….. | 23 |
|  | Приложение А. Тест « Уровень конфликтности личности» (методика В.И. Андреева)…………………………………………………………..…................................. | 23 |
|   | Приложение Б. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев)…………………………................................................................. | 24 |
|  | Приложение В. «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации», тест К.Томаса………………………………………………….................................................... | 27 |
|  | Приложение Г. «Тренинговая программа»……………………………………………… | 30 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы исследования определяется возрастающими потребностями нашего общества в поисках путей создания благоприятных условий для максимального развития личности, эффективности ее жизненного пути. У каждого человека в жизни есть свои цели, связанные с различными областями жизнедеятельности. Каждый стремится достичь чего-то своего или пробует что-либо делать по-своему. Но часто люди, связанные совместной работой сталкиваются в своих интересах, и тогда происходит конфликт. Именно поэтому вопрос поставленный в данном исследовании является актуальным.

Конфликты неотъемлемая часть человеческой жизни, так как возникают они только в процессе общения людей. И в какой-то степени их можно назвать одним из способов общения и взаимодействия. Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни.

С практической точки зрения актуальность работы не менее значительна. В настоящее время конфликт представляет собой явление, которое играет особую роль в психической жизни студентов, их развитии, самореализации, отношениях с другими людьми, наконец, в жизни общества в целом. Сегодня невозможно обойтись без наработанных методов управления конфликтами и людям не хватает элементарной конфликтологической культуры, не хватает знаний о конфликтах, о путях их мирного решения. Многие предпочитают решать возникающие конфликтные ситуации силовыми методами, даже не догадываясь, что есть мирные и конструктивные методы выхода их конфликта, приводящие к ситуации «выигрыш - выигрыш».

**Цель исследования**: рассмотреть природу и причины конфликтов, а также предложить способы и методы управления конфликтной ситуацией для создания благоприятной атмосферы в студенческой среде.

Объект исследования: межличностные конфликты в студенческой среде (группе).

Предмет исследования: особенности конфликтов в студенческой среде (группе)/ в ходе учебной деятельности; тренинг как метод их регулирования и профилактики.

Гипотеза исследования. В своей работе мы исходили из нескольких допущений:

1) Студентам свойственен низкий уровень способности решать конфликты в положительном русле;

2) Конфликтность студентов отличается некоторыми негативными особенностями проявлениями – низкий уровень контроля эмоций, вовлеченности и принятия риска;

3) Профилактика конфликтных ситуаций в студенческой среде возможно посредством специально разработанной тренинговой программы.

Для достижения цели исследования были погставлены следующие задачи:

1. Проанализировать литературу по проблеме исследования;
2. Ознакомиться с понятием конфликт;
3. Рассмотреть основные виды конфликтов и их особенности;
4. Изучить причины возникновения конфликтов в студенческой среде;
5. Проанализировать основные методы разрешения конфликтов;
6. Сформировать основные модели переговоров при разрешении межличностных конфликтов;
7. Изучить способы предотвращения межличностных конфликтов.

**Теоретико – методологической основой** нашего исследования являются: теоретические подходы Анцупова А.Я., Шипилова А.И., Емельянова С. М., в которых дается определение и понятие такого явления, как конфликт, этапы его развития, причины возникновения, противоречия и результаты конфликта, способы регулирования конфликта.

Для решения поставленных задач использовались следующие **методы исследования:** теоретические – анализ социологической, психологической, педагогической литературы по проблеме исследования, изучение и обобщение педагогического опыта; эмпирические – применение методов психологической диагностики тест «Уровень конфликтности личности» (автор методики В.И. Андреев), тест «Оценка склонности к конфликту» (Методика В.А. Алексеенко); эксперимент; статистические – качественный и количественный анализ результатов исследования. Статистическая обработка количественных данных осуществлялась с использованием компьютерных программ (Microsoft Excel, SPSS 13.0 for Windows).

**База и этапы исследования:** КУбГУ г. Краснодара. В исследовании принимали участие студенты 2 курса факультета управления и психологии, в количестве человек –15; возраст испытуемых 19-20 лет.

На первом этапе определялись исходные позиции исследования: изучалась степень разработанности проблемы в социальной педагогике, психологии и философии; уточнялись методологические основы и понятийный аппарат исследования.

На втором этапе осуществлялась систематизация и обобщение теоретического и эмпирического материала по проблеме исследования;

На третьем этапе проводился анализ и обобщение результатов исследования; уточнялись теоретические положение и выводы, полученные на первом и втором этапах работы.

Структура работыопределяется логикой научного исследования, она состоит из введения, теоретической части, эмпирического исследования, заключения, а также содержит приложения и список использованной литературы.

1 ПРОБЛЕМА ТРЕНИНГА КАК СРЕДСТВА ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ

1.1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ПРОБЛЕМЕ КОНФЛИКТА, ЕГО СТРУКТУРЕ И ПРИЧИНАХ

Конфликт как сложное социальное явление характеризуется многими параметрами. Важнейшими из них являются его сущность, причины, структура и динамика.

Конфликт — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.). [Емельянов]

Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. С практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения.

В социальной психологии существуют различные типологии конфликта в зависимости от основы классификации. По характеру участников выделяют два типа конфликтов: внутриличностный конфликт и межличностный конфликт. Остановимся подробнее на втором типе.

Межличностный конфликт — открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации. Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

Межличностный конфликт может иметь открытую и закрытую формы проявления.

Открытый конфликт содержит прямые, непосредственные действия субъектов друг против друга.

Закрытый конфликт осуществляется не путем прямых столкновений и противоборства, а завуалированными методами.

Решающее влияние на выбор модели поведения в межличностном конфликте оказывает сама личность — потребности, установки, привычки, образ мышления, стиль поведения, ее прошлый опыт решения проблем и поведения в конфликте.

Конфликтология рассматривает объективные факторы возникновения конфликтов, к которым относятся определенные обстоятельства социального взаимодействия людей, способствующие столкновению их мнений, интересов и установок. Объективные причины приводят к зарождению конфликтной ситуации.

Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, предшествующие конфликту и вызывающие его при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия. [ ]

Причины возникновения конфликтов настолько разнообразны, что до настоящего времени не существует их строгой классификации.

Среди важных причин можно выделить четыре основные:

1. Объективные причины. К ним относят столкновение интересов разных людей, слабое использование процедур разрешения противоречий, недостаточная разработанность этих процедур.
2. Организационно-управленческие причины. Эта группа относится к рабочим конфликтам. Сюда входят неэффективная организация работы в компании (отсутствие необходимых внешних и внутренних связей), несоответствие работника занимаемой должности, ошибки подчиненных и руководителей, допущенные в процессе работы.
3. Социально-психологические причины. Они порождают конфликты в ситуациях, когда нет сбалансированности в исполнении своих ролей (начальник разговаривает с вами, как с ребенком, хотя сам от вас по возрасту и по развитию недалеко ушел), неправильная оценка результатов своей деятельности и т.д.
4. Личностные причины конфликтов. Это такие факторы, как особенности характера человека (холерики, конфликтные люди чаще являются инициаторами конфликтных ситуаций), неадекватная оценка своих возможностей, недостаточная социальная адаптированность и прочее. Эта группа чаще всего является причиной бытовых конфликтов.

Как говорилось ранее, конфликт обладает таким свойством как динамика. Она выражается в этапах и фазах конфликта. Всего выделяют пять основных этапов:

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

1) начальная фаза;

2) фаза подъема;

3) пик конфликта;

4) фаза спада.

Таким образом можно сделать вывод – конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворённости, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, тип, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения.

1.2. КОНФЛИКТ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СТУДЕНЧЕСКОЙ ГРУППЕ

В психологическом плане конфликт рассматривают как особую форму взаимодействия:

* во-первых, под конфликтными подразумеваются те взаимодействия и отношения, в которых лежат несовместимые интересы, потребности или ценности и их одновременное удовлетворение, существование невозможно;
* во-вторых, можно выделить внутриличностный, межличностный и межгрупповой конфликт, в зависимости от того, в каком пространстве возникли и развиваются объективные противоречия;
* в-третьих, конфликт сопровождается для его участников негативными эмоциональными состояниями, осложняющими и без того непростую ситуацию объективного противоречия.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять своё мнение, доказать другой её неправоту, прибегает к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Несмотря на нежелательность конфликтов, они всё же выполняют необходимые для общества функции. Социальные конфликты являются позитивными если:

1. Информируют о болезненности какой-либо части общественной системы, о существовании социального напряжения и мобилизуют на решение имеющихся проблем;
2. Стимулируют изменения и обновления общественных отношений, социальных институтов или всей общественной системы в целом;
3. Усиливают групповую сплочённость или побуждают субъектов конфликта к сотрудничеству.

Негативными сторонами конфликта являются:

1. Создание стрессовых ситуаций;
2. Дестабилизация социальной жизни;
3. Низкая эффективность дальнейшего взаимодействия;
4. Отвлечение от решения своих должностных задач.

Томас Кеннет – известный американский специалист в области психологии конфликта, выделял следующие тактики поведения в конфликте: принуждение, уход, сотрудничество, уступки и компромисс.[Гришина 554 с.] Рассмотрим их подробней.

1) Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, исходит из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

2) Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. По сути, это взаимная уступка.

3) Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, также стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая, т. е. человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

4) Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса не только не портит межличностные отношения, но и способствует их положительному развитию.

5) Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта.

Методика К. Томаса определяет возможные способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

Эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, уходит от конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого субъекта того или иного коллектива к совместной деятельности. [Обозов, 48 с.]

1.3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К ТРЕНИНГУ КАК СРЕДСТВУ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ У СТУДЕНТОВ

Создание благоприятной обстановки для общения членов коллектива между собой с целью предотвращения конфликтов, поддержка сотрудничества как универсальный способ предотвращения и профилактики конфликтов, поддержка и укрепление сотрудничества, отношения взаимовыручки является центральной проблемой всей тактики предупреждения конфликтов. Ее решение носит комплексный характер и включает методы социально-психологического, организационно-управленческого и нравственно-этического характера.

С целью профилактики и предотвращения конфликтов эффективно использовать методы психокоррекции поведения. Люди в конфликтной ситуации ведут себя далеко не лучшим образом. Практика психокоррекционной работы показывает, что изменение поведения человека в конфликте возможно.

Среди методов психокоррекции конфликтного поведения выделяют следующие:

* социально-психологический тренинг;
* индивидуально-психологическое консультирование;
* аутогенные тренировки;
* посредническая деятельность психолога (социального работника);
* самоанализ конфликтного поведения.

Остановимся подробнее на таком методе психокоррекции конфликтного поведения, как социально-психологический тренинг. Термин «тренинг» имеет ряд значений: обучение, воспитание, тренировка, дрессировка. Подобная многозначительность присуща и научным определениям тренинга.

Психологический тренинг — форма активного обучения навыкам поведения и развития личности. В тренинге участнику предлагается проделать те или иные упражнения, ориентированные на развитие или демонстрацию психологических качеств или навыков.

Существует определенная структура тренинга, которая также используется и тренингах по управлению конфликтами:

На первом этапе тренинга происходит выведение из внутреннего плана во внешний неконструктивных элементов и моделей поведения. Эта стадия носит диагностический характер. Только выведение проблемных областей из внутреннего плана во внешний — поведенческий, создает серьезную предпосылку для их последующей коррекции.

На втором этапе — построение модели идеального поведения во внешнем плане. Иными словами, применяя стратегии поиска аналогов, комбинирования, реконструирования и др., ведущий и участники находят оптимальные модели поведения в каждой конкретной ситуации.

На заключительном этапе — модификация поведения участников группы в сторону максимального приближения к эталону и закрепление его во внутреннем плане. Конфликты — обязательный компонент нашего развития. Это знает каждый, кто хоть раз попытался в жизни что-либо изменить в себе или в других. Поэтому умение предвидеть и управлять конфликтами является важным качеством любого человека. Исследования показывают, что современный человек тратит до четверти своего личного и рабочего времени на урегулирование разного рода конфликтов. А между тем, существуют приемы и техники в области управления конфликтами, позволяющие осуществлять профилактику конфликтов и эффективно разрешать возникшие конфликты.

Базовыми методами социально-психологического тренинга принято считать групповую дискуссию и игровые методы.

Групповая дискуссия, как метод психологического тренинга представляет собой коллективное обсуждение проблемы с целью прийти к общей мысли о ней. В ходе дискуссии происходит сопоставление мнений по обсуждаемой проблеме. Её ценность заключается в том, что благодаря принципу обратной связи каждый участник тренинга имеет возможность увидеть, насколько большие индивидуальные различия людей в восприятии и объяснении тех самых конфликтных ситуаций.

Среди игровых методов СПТ наибольшее распространение получили метод деловой игры и метод ролевой игры. В деловой игре больше всего внимания уделяется отработке взаимодействия участников игры в ситуациях конфликта, и гораздо меньше - анализа межличностных отношений, причин и мотивов поступков участников конфликтной ситуации. По мнению психологов, основной акцент здесь делается на инструментальном аспекте обучения. В ролевой игре предмет изучения составляет закономерности межличностного общения, что понимается в единстве трех его сторон: коммуникативной, перцептивной и интерактивной.

Ролевая игра - это групповая дискуссия, но «в лицах», где каждому из участников предлагается исполнить роль в соответствии с его представлением о характере поведения участника конфликта, а также ситуации, которую предлагается разыграть по ролями.

2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРЕНИНГА КАК СРЕДСТВА ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТА

2.1.ХАРАКТЕРИСТИКА БАЗЫ, МЕТОДОВ И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Цель: изучение методов исследования проявления типов поведения в конфликте; ​диагностическим путем выявить уровень конфликтности и агрессивности у студентов; ​провести тренинговые занятия; ​проанализировать результаты.​

Для исследования, наблюдения и понимания конфликтов используются различные методы и методики.

Среди основных методов изучения и диагностики конфликтов выделяются экспериментальные и опросные. Наибольшее число методических процедур для экспериментального изучения конфликта было предложено представителями бихевиористской парадигмы.

 Среди разработанных ими экспериментальных игровых процедур - матричные игры - типа "дилеммы заключенного"; коалиционные игры, предполагающие формирование участниками коалиции внутри группы.

 Другим вариантом методической процедуры экспериментального изучения конфликтов является создание конфликтных ситуаций между участниками эксперимента в лабораторных условиях.

 В психологической науке существует ряд методов, направленных на изучение конфликта. При этом исследователям приходится пользоваться как неспецифическими методами, так специальными методиками, существующими в психологии. Выбор необходимого комплекса методов и методик, используемых для изучения конфликта, предопределяется целью, задачами исследования, спецификой самого конфликта, научным направлением, в рамках которого изучается конфликт, и, естественно, возможностями конкретных методик.

 На сегодняшний день можно выделить несколько аспектов конфликта, возможность диагностики и изучения которых в достаточной мере обеспечена методически - как неспецифическим, так и специально разработанным инструментарием.

Среди опросных методов для изучения и диагностики конфликтов используют, прежде всего, наблюдение, опрос, беседу.

 Интерес представляет и получивший широкое распространение опросник К. Томаса. Он базируется на представлении, что поведение человека в конфликтных ситуациях определяется главным образом отношением к сопернику и стремлением к достижению собственных целей. Комбинация этих основных ориентации с учетом степени их выраженности - высокой, средней, низкой - даст пять способов конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.

В данном исследовании будут использоваться также методики:

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» авторы Е. П. Ильин и П. А. Ковалев. Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик.

В процессе исследования было проведено тестирование для обнаружения уровня конфликтности личности при помощи теста предлагаемого В.И. Андреевым. При ответе на 14 вопросы теста из трёх предлагаемых вариантов ответа предлагается выбрать один и записать его. В соответствии с набранными баллами, определяется уровень конфликтности личности.

В исследовании принимали участие студенты 2 курса КубГУ факультета управления и психологии, в количестве человек –15; возраст испытуемых 19-20 лет.

2.2 ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА, НАПРАВЛЕННОГО НА ПРОФИЛАКТИКУ КОНФЛИКТОВ В СТУДЕНЧЕСКОЙ ГРУППЕ

Цели тренинга:

1. Повышение психологической защищенности участников, расширение психотехнологических навыков и умений в управлении конфликтом.

2. Повышение личной эффективности участников тренинга в сфере деловой и социальной коммуникации.

3. Выработка навыков управления конфликтом и противостояния агрессивному воздействию.

4. Овладение новым мышлением и пониманием конфликтных ситуаций.

5. Развитие личностной силы для ситуаций делового взаимодействия. Задачи, решаемые в ходе тренинга:

1. Обучение методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;

2. Помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;

3. Помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтогенности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);

4. Сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

Содержание тренинга:

— Анализ конфликта;

— Основные стратегии поведения в конфликтной ситуации;

— Навыки эффективного взаимодействия с конфликтными людьми и выигрышные стратегии взаимодействия;

— Алгоритм разрешения ситуаций столкновения интересов, снятия напряжения и нахождения «общего в разном»;

— Особенности поведения в конфликтной ситуации и модели успешного разрешения конфликтов;

— Методы воздействия в конфликте и способы психологической самозащиты;

— «Трансакционный анализ» — как механизм эффективного поведения в конфликтной ситуации;

— Типичные конфликтные ситуации в личной и профессиональной жизни и способы их урегулирования;

—Использование конфликта для организационного развития; · Профилактика конфликтов;

Прогнозируемый результат: В случае активного применения полученных на тренинге опыта и знаний участники тренинга смогут: Быстрее и эффективнее улаживать конфликты Целенаправленно и системно осуществлять эффективные действия для разрешения конфликтов; профилактику конфликтов в своем подразделении.

2.3 АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВЕДЕННОЙ РАБОТЫ

Исследование проводилось на базе Кубанского Государственного университета, на факультете управления и психологии. Студенческая группа существует два года. В группе 30 человек, 26 из которых девушки. Общая успеваемость - хорошая, при этом явно отстающих студентов практически нет. При этом в группе часто возникают конфликты.

В результате диагностики уровня конфликтности студентов были получены следующие результаты (см. рисунки 1. 2. 3, 4):

К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество;

2. Приспособление;

3. Компромисс;

4. Избегание;

5. Сотрудничество.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | С | П | К | И | Ст |
| 1 | 3 | 8 | 2 | 10 | 7 |
| 2 | 1 | 8 | 5 | 10 | 6 |
| 3 | 7 | 5 | 2 | 10 | 6 |
| 4 | 3 | 6 | 5 | 9 | 8 |
| 5 | 2 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| 6 | 0 | 8 | 8 | 7 | 9 |
| 7 | 4 | 4 | 5 | 9 | 8 |
| 8 | 7 | 3 | 7 | 7 | 6 |
| 9 | 5 | 8 | 2 | 7 | 8 |
| 10 | 2 | 8 | 6 | 9 | 5 |
| 11 | 0 | 5 | 7 | 9 | 9 |
| 12 | 2 | 6 | 5 | 9 | 8 |
| 13 | 3 | 5 | 9 | 7 | 9 |
| 14 | 11 | 4 | 3 | 5 | 6 |
| 15 | 1 | 7 | 5 | 8 | 8 |

Табл. 1. Результаты методики «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации».

Исходя из данных, полученных в таблице 1, можно сделать вывод.

Рис.1. Диаграмма «Способы регулирование конфликтов в группе».

Почти трети студентов свойственно избегание конфликтов, 24% выбирают тактику «Сотрудничество».

Методика «Уровень конфликтности личности» показала следующие результаты:

Рис. 2. Уровень в конфликтности в группе.

Как мы видим из рисунка 2, обобщенное значение по группе соответствует «Среднему» уровню конфликтности. Но индивидуальные значения имеют большой разброс.

Результаты методики «Личностная агрессивность и конфликтность» наглядно представлены на рисунках 3 и 4.

Рис. 3. Результаты методики «Личностная агрессивность и конфликтность».

Наибольшее значение имеет шкала «Бескомпромисность». Бескомпромиссность – свойство личности, характеризующееся чрезмерной категоричностью суждений, непоколебимостью взглядов, отношений, принципов и оценок, нежеланием вести равноправные переговоры и находить взаимовыгодные решения. xapaktep.net. В основе бескомпромиссности как общего качества личности лежит врожденная ригидность - обусловленное строением психики снижение приспособляемости мышления, отсутствие гибкости в поведении и реакциях.

Самая низкая шкала – «Напористость». Данный показатель является одним из показателей позитивной конфликтности. Позитивная агрессивность - это такое поведение, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим.

Рис. 4. Суммарные значения показателей.

Данные проведённых методик помогли скорректировать направленность треннинговой программы. У группы студентов необходимо развивать такие стратегии поведения как «компромисс» и «сотрудничество».

Тренинговая программа предполагает 7-8 серий занятий (см. Приложение Г). В связи с пандемией коронавируса в 2020 году исследование было вынуждено прекращено.

Описанные упражнения разрешения конфликта содержат лишь некоторые указания, реализация которых требует вовлечения личности. Начало позитивного самоизменения состоит в способности человека к коммуникативной рефлексии - самопознанию, самоанализу и умению увидеть себя со стороны, с позиции внешнего наблюдателя. Рефлексия помогает также встать на позицию партнера по общению и понять, как другой реагирует на слова и действия конфликтующего человека.

Практические рекомендации:

1. Представленный тренинг может быть востребован специалистами-практиками.

2. Анализируя конкретные ситуации, выполняя специальные упражнения, участвуя в ролевых играх, вы получите не только знания, но и освоите практические приемы работы с конфликтами.

3. Материалы тренинга представляют ценность сами по себе: они с успехом используются для самостоятельного изучения техник управления конфликтами.

4. Для того, чтобы тренинг разрешения конфликта был наиболее эффективным важно иметь в своем распоряжении различные подходы, уметь гибко пользоваться ими, выходить за пределы привычных схем и чутко реагировать на возможности и поступать и мыслить по-новому.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Несмотря на то, что взаимоотношения с другими людьми должны способствовать мир и гармония, конфликты неизбежны. Каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы.

Конфликты могут быть превращены в прекрасный учебный материал, если в последующем найдете время на то, чтобы вспомнить, что привело к конфликту и что происходило в конфликтной ситуации. Тогда можно будет узнать больше о самом себе, о вовлеченных в конфликт людях или об окружающих обстоятельствах, способствовавших возникновению конфликта. Знания, полученные на тренинге помогут принять правильное решение в будущем и избежать конфликта.

В проделанной нами работе мы рассмотрели основные социально-психологические характеристики конфликтов, выводы по которым сделаны в первой части, представили некоторые методики раскрывающие различные аспекты конфликтных ситуаций, личности в конфликте и особенности взаимоотношений людей, участвующих в конфликте. Также были приведены различные советы и рекомендации по способам позитивного разрешения конфликта от ведущих российских и зарубежных психологов. В работу включен комплекс упражнений для тренинговых занятий по данной проблеме.

В результате мы решили следующие задачи нашего исследования:

1. определили понятия "конфликт" и "социальный конфликт",

2. раскрыли причины социальных конфликтов,

3. обозначили основные этапы протекания конфликтов,

4. предоставили способы диагностики конфликтных ситуаций и личностных особенностей участников конфликтов,

5. представили пути и способы разрешения конфликтных ситуаций в виде рекомендаций и тренинговых методик.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Авдеев Е.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. М., 1992.
2. Андреев В.К. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. Казань, 1992.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И., Конфликтология: Учебник для вузов.- М.: ЮНИТИ, 2000;
4. Бабосов ЕМ. Основы конфликтологии. Минск, 1997. С.55.
5. Вересов Н.Н. «Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе»;
6. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. М., 1998.
7. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2004;
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб.: Питер, 2014;
9. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе.Л., 1990.
10. Громова О.Н. Конфликтология: Учеб. пособие. М, 1993.
11. Дмитриев А.В. Конфликтология. - М., 2003
12. Емельянов С. М., Практикум по конфликтологии;
13. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
14. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Ростов н/Д, 1992. С.54.
15. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг.Л., 1990.
16. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Прогресс, 1996;
17. Кибанов А.Я. «Конфликтология»;
18. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл.1.
19. Конфликтология / Под ред.А.С. Кармина. СПб., 1999.
20. Кочетова А.И. Психологические основы современного управления персоналом. - М., 1999.
21. Лебедева М.М. Урегулирование социальных конфликтов // Политическая психология. Ростов-на-Дону, 1996.
22. Майерс Д., Социальная психология/Перев. с англ. — СПб.: Питер, 1997.
23. Мещеряков Б., Зинченко В. Большой психологический словарь; сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2011
24. Обозов Н.Н. Психология конфликта. Издательство: ЛНПП «Облик», 2009
25. Основы конфликтологии: Учеб. пособие / Под ред.В.Н. Кудрявцева. М., 1997.
26. Парыгин. Б.Д. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д. СПб.
27. Сафьянов В.И. Этика общения: проблема разрешения конфликта. М, 1997.
28. Скотт Дж. Конфликты: пути их преодоления. Киев, 1991.
29. Социология труда: Учебник / Под ред.Н.И. Дряхлова, А.И. Кравченко, В.В. Щербины. М., 1993.
30. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. - СПб., 2003.
31. Цыбульская М.В., Конфликтология: Учебное пособие, руководство по изучению дисциплины, практикум по курсу, учебная программа. – М., 2007;
32. Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М., 1995.
33. Шаленко В.П. Конфликты в трудовых коллективах. М., 1992.
34. Шейное В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Тест « Уровень конфликтности личности» методика В.И. Андреева.

1.Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воли других?

А) нет

Б ) когда как

В ) да.

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, возможно, и ненавидят?

А) да

Б) ответить затрудняюсь

В) нет.

3. Кто вы в большей степени?

А) пацифист

Б) принципиальный

В) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

А) часто

Б) периодически

В) редко.

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

А) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности

Б) изучил бы, кто есть кто, и установил контакт с лидерами

В) чаще советовался бы с людьми.

6. В случае неудач какое состояние для вас характерно?

А) пессимизм

Б) плохое настроение

В) обида на самого себя.

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

А) да

Б) скорее всего, да

В) нет.

8.Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

А) да

Б) скорее всего, да

В) нет.

9. Их трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе:

А) раздражительность

Б) обидчивость

В) нетерпимость критики других.

10. Кто вы в большей степени?

А) независимый

Б) лидер

В) генератор идей.

11. Каким человеком считают вас ваши друзья?

А) экстравагантным

Б) оптимистом

В) настойчивым

12. С чем вам чаще всего приходится бороться?

А) с несправедливостью

Б) с бюрократизмом

В) с эгоизмом

13. Что для вас наиболее характерно?

А) недооценивать

Б) оценивать свои способности объективно

В) переоценивать свои способности.

14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми?

А) излишняя инициатива

Б) излишняя критичность

В) излишняя прямолинейность.

Приложение Б. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев)

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Инструкция

Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса (приводится

ниже) в соответствующем квадратике поставьте знак "+" ("да"), при несогласии — знак "-"

("нет").

Текст опросника

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.

2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.

3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.

4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.

5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.

6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику

всякие несчастья.

7. Я часто злюсь, когда мне возражают.

8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.

9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.

10. Мнение о том, что нападение — лучшая защита — правильное.

11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.

12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.

13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.

14. Я считаю, что добро эффективнее мести.

15. Каждый человек имеет право на свое мнение.

16. Я верю в честность намерений большинства людей.

17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются.

18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.

19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.

20. Если кто-то "корчит" из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.

21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.

22. Я считаю, что лозунг из мультфильма: "Зуб за зуб, хвост за хвост" справедлив.

23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.

24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.

25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.

26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.

27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.

28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.

29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.

30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.

31. Утверждение: "Ум — хорошо, а два — лучше" — справедливо.

32. Утверждение: "Не обманешь — не проживешь" тоже справедливо.

33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.

34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.

35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.

36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.

37. Я стараюсь избегать обострения отношений.

38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.

39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.

40. Я осуждаю недоверчивых людей.

41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.

42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.

44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.

45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

46. Я верю, что за зло можно отплатить добром и действую в соответствии с этим.

47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.

48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.

49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.

50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им "рта не даю

открыть".

51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.

52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.

53. В решении любой проблемы я предпочитаю "золотую середину".

54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.

55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за

все ему.

56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.

57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.

58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.

59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.

60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.

62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.

63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.

64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.

65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.

66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.

67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.

68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной — моя или чужая.

69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.

70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.

71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.

72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.

73. Обычно меня трудно вывести из себя.

74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.

75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.

76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.

77. Пойти на компромисс — значит показать свою слабость.

78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и

другую?

79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.

80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Приложение В. «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»,тест К.Томаса

Инструкция: Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

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

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

2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

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

6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.

7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

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

9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.

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

Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом со¬хранить наши отношения.

12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

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

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

16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

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

18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

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

Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и по¬терь для нас обоих.

21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б) Я отстаиваю свои желания.

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

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

24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему воз¬можность настоять на своем.

28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Приложение Г. «План тренинговой программы».

Цель тренинга: формирование представления о природе конфликта;

развитие способности адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

Принципы работы группы:

1)"Здесь и теперь"

Этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент. Кроме специально оговоренных случаев запрещаются проекции в прошлое и в будущее. Принцип акцентирования на настоящем способствует глубокой рефлексии участников, обучению сосредотачивать внимание на себе, своих мыслях и чувствах, развитию навыков самоанализа.

2) Искренность и открытость

Самое главное в группе - не лицемерить и не лгать. Чем более откровенными будут рассказы о том, что действительно волнует и интересует, чем более искренним будет предъявление чувств, тем более успешной будет работа группы в целом. Искренность и открытость способствуют получению и предоставлению другим честной обратной связи, то есть той информации, которая так важна каждому участнику и которая запускает не только механизмы самосознания, но и механизмы межличностного взаимодействия в группе.

3)Принцип Я

Основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний. Запрещается использовать рассуждения типа: "мы считаем...", "у нас мнение другое..." и т. п., перекладывающие ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное "мы". Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: "я чувствую...", "мне кажется...". Это тем более важно, что напрямую связано с одной из задач тренинга - научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть. Уже первые групповые дискуссии обнаруживают, насколько непохожи мысли и чувства разных людей, что является определяющим аргументом для введения названного правила.

4)Активность

В группе отсутствует возможность пассивно "отсидеться". Поскольку психологический тренинг относится к активным методам обучения и развития, такая норма, как активное участие всех в происходящем на тренинге, является обязательной.

Большинство упражнений подразумевает включение всех участников. Но даже если упражнение носит демонстрационный характер или подразумевает индивидуальную работу в присутствии группы, все участники имеют безусловное право высказаться по завершении упражнения. В случае тренингов-марафонов крайне нежелательны отсутствие даже на одной сессии и выход из группы.

5)Конфиденциальность

Все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы - естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Само собой разумеется, что психологические знания и конкретные приемы, игры, психотехники могут и должны использоваться вне группы - в профессиональной деятельности, в учебе, в повседневной жизни, при общении с родными и близкими, в целях саморазвития. конфликт адекватный реагирование соприкосновение

Этапы:

I РАЗОГРЕВ

Упражнение «Приветствие»

Цель: приветствие участников, усиление групповой сплоченности и создания атмосферы открытости.

Время: 5-10 мин.

Материалы: нет

Ход упражнения: Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш.

1. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет.

2. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны.

Упражнение на знакомство

«Интервью»

Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

Оценка ожиданий участников

Тренер предлагает участникам подумать о том, чего они ждут от занятий и записать это на цветных листиках, которые затем наклеивает на дерево ожиданий, заранее нарисованное на ватмане.

Принятие соглашений группы.

Обсуждение соглашений:

1. Право говорящего,

2. Правило поднятой руки,

3. Право ведущего,

4. Правило конфиденциальности,

5. Безоценочность,

6. «Стоп!»

Упражнение «Соглашение»

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

•Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.

•Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.

•Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.

•Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

•Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.

•Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника.

II ТЕОРИЯ

В общих чертах конфликт это — столкновение или борьба, враждебное отношение. Конфликтные ситуации изучает конфликтология. Если говорить более подробно, то конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. В психологии конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами. Существуют различные причины конфликтов, например различные явления, факты, ситуации и .т.д., также причины могут быть социально политическими, экономическими, индивидуально-психологическими и т.д.

IV ОСНОВНЫЕ УПРАЖНЕНИЯ

 Упражнение «Алфавит эмоций»

Цель: приветствие участников, зарядить группу энергией.

Время: 5-10 мин.

Материалы: нет

Ход упражнения: за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации - по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных.

Упражнение «Я в конфликте»

Цели: выразить свое видение самого себя в сложной ситуации,дать возможность освободиться от накопившихся эмоций.

Время: 10-15 мин.

Материалы: листы бумаги, карандаши.

Ход упражнения: участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно буде нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии - «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное - чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.

Вопросы для обсуждения:

1.Легко ли вам было выполнять данное упражнение?

2.Какие эмоции вы при этом испытываете?

3. Легко ли вам было обсуждать ваш рисунок?

5 мин

20 мин

Упражнение

«Печатная машинка»

(разминка, с целью выработки навыков сплоченных действий)

Участникам загадывается слово или фраза. Буквы, составляющие текст, распределяются между членами группы. Затем фраза должна быть сказана как можно быстрее, причем каждый называет свою букву, а в промежутках между словами все хлопают в ладоши

Упражнение

«Ассоциации»

Когда мы говорим слово «Конфликт» у нас возникает определённый ряд ассоциаций, чувств. Давайте сейчас каждый скажет, с чем у него ассоциируется слово конфликт, какой образ подсказывает воображение?

Если это{одежда/мебель/посуда/личность}, то какая?

Хорошо, для чего мы выводили этот ряд ассоциаций?

Для того, чтобы управлять своим эмоциональным состоянием во время конфликта, надо определить характер этих эмоций, их глубину, степень влияния на поведение.

10 мин.

часть II

Слово ведущего

Теория –

Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

- Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т.д.

- Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т.п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

- Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

- Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами):педагогическими(беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т.п.) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Упражнение «Сглаживание конфликтов»

Группа делится на команды по три человека.

Задача каждой команды – придумать сценарий, в котором два человека представляют конфликтующие стороны, а третий – старается их примирить. Вам необходимо в течение пяти минут придумать конфликтную ситуацию и обыграть ее.

20 мин

Упражнение

«Шаг»

Вы являлись виновником конфликта. Что вы могли бы сделать для его разрешения.

10 мин

Техники слушания

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается. Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

20 мин.

«Поиск…»

Из свей команды выбираются 4 человека, среди них распределяются роли: директор банка, владелец сети супермаркетов, владелец косметической компании и директор телекомпании. (данные участники являются серьезными конкурентами)

Остальная часть группы делится на команды по 2 человека, их задача заключается в совершении нескольких сделок:

- заключить договор сотрудничества;

- оформить кредит;

- провести совместное мероприятие;

- пустить рекламу на телевидении.

При этом все эти сделки совершаются со всеми 4 инстанциями. Поскольку они изначально конфликтны между собой, цель команд заключить сделки без конфликта, приводя доводы «За».

20 мин.

Мозговой штурм

Участники тренинга размышляют о причинах, побуждающих людей вступать в открытые конфликты без попыток мирного урегулирования, о последствиях такой формы поведения.

20 мин

20 мин

Упражнение «Комплимент»

Цели: Провести переговоры, убедиться в тон что положительный тон общения более эффективный чем, агрессивный.

Время: 10-15 мин.

Материалы: нет.

Ход упражнения: Разделиться по парам. Один участник в течение 3 минут «наезжает», а второй в ответ реагирует только комплиментами, но по существу, в здесь-и-теперь и в соответствии с правилами обратной связи. Например: «Мне приятно говорить в Вашем лице с человеком, который так четко умеет формулировать свои желания!» или «Когда Вы так громко говорите, я восторгаюсь Вашей уверенностью в себе!» и так далее. Тренер следит за соблюдением правил при подаче «комплиментов».

Потом пары меняются ролями и/или участниками пар.

В итоге, почти все «наезжающие» приходят к однозначному пониманию, что невозможно выдерживать агрессивный настрой против позитивно настроенного оппонента с его комплиментами.

Вследствие, резко растет мотивация на позитивное отношение к клиентам и комплименты. Кроме того, люди изначально приучаются использовать психологически грамотные комплименты.

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?

2. В какой роли вы чувствовали себя более комфортно?

3. Легко ли вам было говорить комплименты, агрессивно настроенному человеку?

III ЗАВЕРШЕНИЕ

Упражнение «Венские диаграммы»

Цель: поиск точек соприкосновения между оппонентами.

Материалы: листы бумаги, карандаши.

Время: 10- 15 мин

Ход упражнения: Участники разбиваются на тройки. Далее рисуют окружности и на пересечении кругов пишут то, что их объединяет. На части окружности, которая не пересекается с другими, отражают индивидуальные характеристики каждого партнера. Необходимо написать как можно больше тезисов. Затем представляют результат перед группой.

Вопросы для обсуждения:

1.Легко ли вам было найти точки соприкосновения между партнерами?

2.Что вам помогало найти точки взаимодействия?

3. В жизни тоже вы ищете, что то общее с людьми, которыми вы общаетесь?

Упражнение «Паутина»

Цель - получение обратной связи от участников, создание благоприятной атмосферы в конце занятия.

Материалы: клубок ниток.

Время прохождения: 5-10 мин.

Ход упражнения: Ведущий держит клубок ниток (мяч) в своей руке и говорит, что ему дали занятия в группе, рассказывает о своих впечатлениях от занятий. Затем бросает кубок следующему участнику и так далее. Образуется паутина. Ведущий заходит в центр и разрезает паутину так, чтобы каждому участнику на память остался кусок нитки.

Вопросы для обсуждения:

1.Какие впечатления вы испытали при прохождении данного тренинга?

2.Узнали ли вы что-то новое для себя?

3.Легко ли вам было общаться в группе?

V ПОДВЕДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРЕНИНГА

VI РЕФЛЕКСИЯ