**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: Практическое занятие № 4 «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте» (2 часа)**

**4. Изучите теоретический материал по теме. Ответьте на контрольные вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Как отличается агрессивное поведение (форма проявления агрессии) от агрессивности как свойства личности?
2. Назовите способы и методики, направленные на регуляцию эмоционального состояния.
3. Каковы правила поведения в конфликтах?

**6. Проведите самодиагностику по предложенным методикам. Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов).**

**Агрессивное поведение как проявление конфронтации**

Часто конфронтация приводит к агрессивному поведению (агрессии).

Понятие aggredi (агрессивный) происходит от слова adgradi, которое в буквальном смысле означает gradus – «шаг», ad – «на», то есть «двигаться на», «наступать». В первоначальном смысле быть агрессивным означало «двигаться в направлении цели без промедления, без страха и сомнения».

В настоящее время большинство исследователей признает следующее определение **агрессии**: «это любая форма поведения, нацеленная на оскорбление или причинение вреда другому живому существу, не желающему подобного обращения».

Исходя из выбранного человеком при конфронтации способа поведения, выделяют физическую и вербальную агрессию. И та и другая может быть прямой и косвенной. *Прямая физическая агрессия* выражается в физическом воздействии на другого человека (нападении, препятствовании осуществлению каких-либо действий). *Косвенная физическая агрессия* выражается в ломании предметов, стучании по столу кулаком, хлопаньи дверью при уходе из помещения. *Прямая вербальная агрессия* – это словесное оскорбление человека, высказываемое ему лично, а косвенная вербальная агрессия – за его спиной (в разговоре с другими людьми, не участвовавшими в конфликте). Прямая и косвенная физическая агрессия больше присуща лицам мужского пола, а вербальная агрессия, особенная косвенная (сплетни, клевета и др.), лицам женского пола.

В зависимости от направленности агрессивного поведения различают *гетероагрессию* (направленность на других) и *аутоагрессию* (направленность на себя, самообвинение и самонаказание).

От агрессивного поведения (форма проявления агрессии) следует отличать агрессивность как свойство личности. **Агрессивность** – это склонность человека к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации. **Агрессия** – это поведение человека в этих ситуациях. Одни ученые считают, что агрессивность – это влечение, уровень которого задан человеку от рождения. Другие говорят о роли воспитания, научения путем подражания. Правы и те и другие.

Исследования показывают, что люди хорошо различают агрессивную особенность человека, да и сам агрессивный воспринимает других как агрессивных. Агрессивность служит своеобразным психологическим барьером, мешающим установлению нормальных отношений между общающимися, т.к. агрессивность часто рассматривается как враждебность.

**Враждебность** – более узкое по направленности состояние, всегда имеющее определенный объект. Часто враждебность и агрессивность сочетаются, но нередко люди могут находиться во враждебных отношениях, однако никакой агрессивности не проявляют хотя бы потому, что заранее известны ее отрицательные последствия для «агрессора». Встречается и агрессивность без враждебности, когда агрессию проявляют по отношению к людям, к которым никаких враждебных чувств не питают.

Уровень агрессивности зависит от социального статуса человека. Наиболее высокий ее уровень наблюдается у лидеров и отвергаемых. В первом случае агрессивность поведения вызывается желанием защитить или укрепить свое лидерство, во втором – неудовлетворенностью своим положением, состоянием фрустрированности.

Общая агрессивность человека складывается из его различных частных особенностей: вспыльчивости, обидчивости, заносчивости, подозрительности, нетерпимости, неуступчивости, склонности к доминированию, мстительности, бескомпромиссности. У высокоагрессивных субъектов все эти свойства выражены сильнее, однако наибольший вклад в склонность к агрессивному поведению вносят вспыльчивость, обидчивость, мстительность. Играет роль и склонность человека к демонстративности, т.е. к желанию все время производить впечатление на других людей, привлекать к себе внимание. Очевидно, именно такая склонность приводит к легко возникающей обиде, заносчивости.

**Разрядка эмоций**

Контроль эмоциональной сферы в конфликтной ситуации необходим, поскольку человек «обуреваем» эмоциями, ему трудно выражать свои мысли и внимательно выслушивать противника. Один из эффективных способов справиться с гневом состоит в том, чтобы помочь друг другу освободиться от этих чувств. Люди получат психологическое освобождение, если просто расскажут о своих обидах. Поэтому можно в самом начале конфликта пойти на риск и как можно полнее, пусть даже в резкой форме, высказать друг другу то, что чувствуешь. Но это приведет к положительному результату только в случае, если говорить о собственных чувствах, вызванных поступком оппонента, а не его личностью. Кроме того, оппонент должен быть готов выслушать нелицеприятное мнение о собственных поступках. Иначе может разразиться крупная ссора.

Существует три способа устранения нежелательного эмоционального состояния:

1) посредством другой эмоции;

2) когнитивная регуляция;

3) моторная регуляция.

Первый способ регуляции предполагает сознательные усилия, направленные на активацию другой эмоции, противоположной той, которую человек переживает и хочет устранить. Второй способ связан с использованием внимания и мышления для подавления нежелательной эмоции или установления контроля над нею. Это переключение сознания на события и деятельность, вызывающие у человека интерес, положительные эмоциональные переживания. Третий способ предполагает использование физической активности как канала разрядки возникшего эмоционального напряжения.

Среди специальных методик, направленных на регуляцию эмоционального состояния, наиболее эффективными являются: *психическая регуляция* и *изменение направленности сознания*.

**Психическая регуляция** связана либо с воздействием извне (другого человека, музыки и др.), либо с саморегуляцией. Наиболее распространенным является способ, разработанный в 1932 году немецким психиатром И.Шультцем и названный «*аутогенной тренировкой*». В настоящее время появилось много ее модификаций. Наряду с аутогенной тренировкой эффективна другая система саморегуляции - «*прогрессивная релаксация*» (мышечное расслабление). При разработке этого способа Э.Джекобсон исходил из того факта, что при многих эмоциях наблюдается напряжение скелетных мышц, поэтому он для снятия эмоциональной напряженности предлагает расслаблять мышцы. Этому способу соответствуют, например, рекомендации изображать на лице улыбку в случае негативных переживаний и активизировать чувство юмора.

**Изменение направленности сознания.** Варианты этого способа саморегуляции разнообразны. *Отключение* (отвлечение) состоит в умении думать о чем угодно, кроме эмоциогенных обстоятельств. Отключение требует волевых усилий, с помощью которых человек пытается сосредоточить внимание на посторонних объектах и ситуациях. *Переключение* связано с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т.п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности (осмысление трудностей через их анализ, уточнение инструкций и заданий, мысленное повторение предстоящих действий, сосредоточение внимания на технических деталях задания и т.д., а не на значимости результата) *Снижение значимости предстоящей деятельности или полученного результата* осуществляется путем придания событию меньшей ценности или вообще переоценки значимости ситуации по типу «не очень-то и хотелось», «главное в жизни не это, не стоит относиться к случившемуся, как к катастрофе», «конфликты уже были, и теперь я отношусь к ним по-другому» и т. д. В психологии разработана концепция функциональной роли *контрфактического мышления* *(контрфактов)*. Контрфактами называются представления об альтернативном исходе события. Это мышление в сослагательном наклонении по типу «если бы..., то...».

Конфликт решается успешнее, если обе стороны не проявляют агрессии, поэтому важно уметь управлять собственным агрессивным поведением.

1. Важно научиться понимать различия между конструктивной и деструктивной агрессией*. Конструктивная агрессия* – это активность, стремление к достижениям, защита себя и других, завоевание свободы и независимости, защита собственного достоинства. *Деструктивная агрессия* – это насилие, жестокость, ненависть, недоброжелательность, злоба, придирчивость, сварливость, гнев, раздражение, упрямство. Поэтому очень важно распознавать свои агрессивные импульсы, управлять ими и направлять их в желаемое русло, не причиняя вреда окружающим.

2. Существуют *открытые* и *скрытые формы проявления агрессии*. Если агрессия незаметна, это не значит, что ее нет. Сплетни, ирония и сарказм, игнорирование собеседника, раздражение, обида, придирки и др. – это тоже агрессия, которая причиняет окружающим не меньший, а нередко и больший вред. Важно научиться замечать в своем поведении подобные явления и научиться переводить их в конструктивные открытые формы.

3. «Группу риска» в плане агрессивного поведения в основном составляют холерики, индивиды с выраженной экстраверсией и социальной активностью, а также чувствительные меланхолики. Для холериков, важно научиться управлять своими агрессивными импульсами, осознавать их, различать деструктивные и конструктивные формы агрессии, вовремя в социально приемлемой форме отрегулировать накопившееся напряжение. Меланхоликам необходимо открыто проявлять агрессию, научиться видеть конструктивный потенциал агрессивного поведения, снизить чувство вины за выражение агрессии, а также важно управлять негативными переживаниями, повысить устойчивость к внешним раздражителям, различного рода стрессорам.

4. Умение управлять собственными агрессивными импульсами зависит от способности к их осознанию, от отношения к проблеме агрессии. Поэтому важно анализировать собственное поведение, для чего можно использовать следующие вопросы:

В каких конфликтах ситуациях и с какими людьми вы ведете себя агрессивно?

В какой форме (деструктивно или конструктивной; вербальной или физической, скрытой или открытой) чаще всего проявляется ваша агрессивная энергия?

Каким способом, как вы справляетесь со своей агрессивной энергией: даете ей ход или, наоборот, стараетесь сдерживать?

Как вы относитесь к собственной агрессивной энергии: боитесь ее, наслаждаетесь ею, получаете от нее удовольствие?

Какие ваши привычные способы разрядки агрессивной энергии?

5. Для профилактики агрессивных «вспышек» можно использовать специальные методы, например – рисунок. Вспомнить конфликтную ситуацию, во время которой испытывали сильные неприятные переживания. Сделать свободный рисунок этого переживания, выражая в нем испытанные чувства. А затем разорвать его на мелкие части и вместе с этим уничтожить все отрицательные эмоции, которые возникли в процессе воспоминаний.

6. Для повышения устойчивости к различного рода конфликтам, которые создают внутреннее напряжение, риск немотивированной агрессии, важно вести здоровый образ жизни, следить за своей физической формой, не допускать переутомления, «правильно» отдыхать, переключаться на приятные дела, развивать в себе оптимизм.

**Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации**

1. Правила поведения в конфликтах

В конфликте каждый участник оценивает и сравнивает свои собственные интересы и интересы оппонента, анализируя ответы на следующие вопросы: что я могу выиграть, а что потерять, так ли важен предмет спора моему противнику? Базируясь на своих ответах, он отдаст предпочтение той или иной стратегии поведения. Часто отражение этих интересов происходит на подсознательном уровне, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии очень эмоционально и непредсказуемо.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К.Томасом и Р.Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристика выбираемого поведения. В данной модели она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы (рисунок 2).

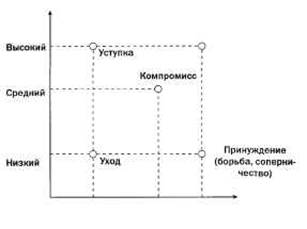


Рис. 2. Стратегии поведения

*Cотрудничество* направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей и интересов без ущемления интересов другого.

*Соперничество* (принуждение) предполагает в процессе взаимодействия ориентацию исключительно на свои цели и интересы без учета целей и интересов партнеров по общению.

*Компромисс* реализуется в частном достижении целей и интересов партнеров ради условного равенства.

*Уступка* (приспособление) предполагает принесение в жертву собственных целей и интересов для достижения целей партнера.

*Избегание* представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей и интересов для исключения выигрыша другого.

Важное место в оценке стратегий поведения в конфликте занимает значимость межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного соперника межличностные отношения с другим соперником (дружба, партнерство и т.д.) безразличны, то его поведение в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). Если субъект ставит превыше всего межличностные отношения, то, как правило, это является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленности на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

1. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

В процессе разрешения конфликтов важную роль играет такое качество человека, как толерантность.

**Толерантность** — это готовность к принятию иных логик и взглядов, право отличия, непохожесть и т.д.

Толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она направляет межличностные отношения к сотрудничеству, связывает индивидов между собой, а также способствует усвоению норм, традиций, культурно-исторического наследия и т.п. Как результат развития и саморазвития она способствует принятию другого, сохранению внутреннего равновесия.

Таким образом, толерантность личности связана с устойчивостью к внешним воздействиям и внутренней устойчивостью. По направленности выделяют:

* *внешнюю толерантность (к другим)* — сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции; способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения; обеспечивает культуру взаимоотношений в обществе, построенную на принципах отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам, а не чьей- либо воле и т.п.;
* *внутреннюю толерантность (внутреннюю устойчивость)* — способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать.

Толерантность играет важную роль как в предупреждении конфликтных ситуаций, так и в самом конфликте и в процессе его разрешения. Она позволяет сначала осознанно и объективно отнестись к конфликтной ситуации или конфликту, а затем предпринимать обоснованные действия.

Толерантная личность отличается *психологической устойчивостью*.

**Психологическая устойчивость** - это характеристика личности, состоящая в оптимальном функционировании психики в трудных ситуациях. Это свойство личности зависит: от типа нервной системы человека, его опыта и профессиональной подготовки, навыков и умений поведения, а также от уровня развития основных познавательных структур личности.

Специфическое проявление психологической устойчивости в *конфликтоустойчивости личности*.

**Конфликтоустойчивость личности** рассматривается, как способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы в отношениях с другими людьми, а в конфликтной ситуации приходить к оптимальному разрешению конфликта. Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает грамотные действия и поведение в конфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия, недопущение втягивания себя в эскалацию конфликта, сосредоточение усилий на конструктивных действиях.

Таким образом, эффективность поведения толерантной личности в конфликтной ситуации в сравнении с интолерантной значительно выше. В процессе общения толерантность проявляется в зрелой, самостоятельной позиции личности, имеющей собственные ценности и интересы. В этом случае человек проявляет готовность защищать свое «Я» неконфликтными способами. Одновременно он с уважением относится к позициям и ценностям других людей, пусть даже оппонентов в конфликте.

**САМОДИАГНОСТИКА**

**Тест «Ваш способ реагирования в конфликте»**

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет *пять* возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избежание, приспособление.

Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *а)* Иногда представляю возможность другим взять на себяответственность за решение спорного вопроса. | *б)* Чем обсуждать то,в чем мы расходимся,я стараюсь обратитьвнимание на то, в чем мы оба согласны. |
|  | *а)* Стараюсь найти компромиссное решение. | *б)* Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моихсобственных. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересовдругого человека. |
|  | *а)* Стараюсь найти компромиссное решение. | *б)* Стараюсь не задеть чувств другого человека. |
|  | *а)* Улаживая спорную ситуацию,все время пытаюсь найтиподдержку у другого человека. | *б)* Стараюсь делать все,чтобы избежать бесполезной напряженности. |
|  | *а)* Пытаюсь избежать неприятностей для себя. | *б)* Стараюсь добиться своего. |
|  | *а)* Стараюсь отложить решение спорного вопроса,с тем чтобы современем решить окончательно. | *б)* Считаю возможным в чем-то уступить,чтобы добиться в другом. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Я первым делом стараюсь определить то,в чем состоят всезатронутые интересы и спорные вопросы. |
|  | *а)* Думаю,что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникшихразногласий. | *б)* Предпринимаю усилия,чтобы добиться своего. |
|  | *а)* Твердо стремлюсь добиться своего. | *б)* Пытаюсь найти компромиссное решение. |
|  | *а)* Первым делом стараюсь ясно определить то,в чем состоят всезатронутые вопросы и интересы. | *б)* Стараюсь успокоить другого. |
|  | *а)* Зачастую избегаю занимать позицию,которая может вызвать споры. | *б)* Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении,еслион также идет навстречу. |
|  | *а)* Предлагаю среднюю позицию. | *б)* Настаиваю,чтобы все было сделано по-моему. |
|  | *а)* Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. | *б)* Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов. |
|  | *а)* Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. | *б)* Стараюсь сделать все необходимое,чтобы избежать напряжения. |
|  | *а)* Стараюсь не задеть чувств другого. | *б)* Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Стараюсь сделать все,чтобы избежать бесполезной напряженности. |
|  | *а)* Если это сделает другого счастливым,я дам ему возможностьнастоять на своем. | *б)* Дам возможность другому остаться при своем мнении,если он идетмне навстречу. |
|  | *а)* Первым делом пытаюсь определить то,в чем состоят всезатронутые интересы и спорные вопросы. | *б)* Я стараюсь отложить спорные вопросы,с тем,чтобы со временемрешить их окончательно. |
|  | *а)* Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. | *б)* Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих. |
|  | *а)* Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому. | *б)* Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы. |
|  | *а)* Пытаюсь найти позицию,которая находится посередине междумоей и позицией другого человека. | *б)* Отстаиваю свою позицию. |
|  | *а)* Как правило,я озабочен тем,чтобы удовлетворить желаниекаждого из нас. | *б)* Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность зарешение спорного вопроса. |
|  | *а)* Если позиция другого человека кажется ему очень важной,ястараюсь идти ему навстречу. | *б)* Стараюсь убедить другого пойти на компромисс. |
|  | *а)* Пытаюсь убедить другого в своей правоте. | б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого. |
|  | *а)* Обычно я предлагаю среднюю позицию. | *б)* Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас. |
|  | *а)* Зачастую стремлюсь избежать споров. | *б)* Если это сделает другого человека счастливым,я дам емувозможность настоять на своем. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Улаживая ситуацию,обычно стремлюсь найти поддержку другого. |
|  | *а)* Предлагаю среднюю позицию. | *б)* Думаю,что не всегда стоит волноваться из-за возникающихразногласий. |
|  | *а)* Стараюсь не задеть чувств другого. | *б)* Всегда занимаю такую позицию в споре,чтобы мы совместно моглидобиться успеха. |

*Соперничество:* 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 17а, 22б, 25а, 28а.

*Сотрудничество:* 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

*Компромисс:* 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.

*Избегание:* 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

*Приспособление:* 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 1ба, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.