

1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**2. Преподаватель: Ремская Е.А.****3. Название темы: Практическое занятие № 13 «Конфликт и приемы выхода из него. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте. Выработка правил успешного общения в конфликте» (2 часа)****4. Проведите самодиагностику по предложенным методикам. Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов).****5. Итоговую работу сдать в электронном виде до 17.04.20 г. на электронный адрес Lenarem@bk.ru.****Тест 1. 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, избегание, приспособление.

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

1.	а) Иногда представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2.	а) Стараюсь найти компромиссное решение.	б) Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4.	а) Стараюсь найти компромиссное решение.	б) Стараюсь не задеть чувств другого человека.
5.	а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.	б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6.	а) Пытаюсь избежать неприятностей для себя.	б) Стараюсь добиться своего.
7.	а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить окончательно.	б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9.	а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.	б) Предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10.	а) Твердо стремлюсь добиться своего.	б) Пытаюсь найти компромиссное решение.
11.	а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.	б) Стараюсь успокоить другого.
12.	а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13.	а) Предлагаю среднюю позицию.	б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14.	а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15.	а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.	б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16.	а) Стараюсь не задеть чувств другого.	б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.	а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19.	а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20.	а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши	б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и

	разногласия.	потерь для нас обоих.
21.	а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому.	б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22.	а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.	б) Отстаиваю свою позицию.
23.	а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.	б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24.	а) Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.	б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25.	а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте.	б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26.	а) Обычно я предлагаю среднюю позицию.	б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27.	а) Зачастую стремлюсь избежать споров.	б) Если это делает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку другого.
29.	а) Предлагаю среднюю позицию.	б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30.	а) Стараюсь не задеть чувств другого.	б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться 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, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Тест 2. Самооценка рационального поведения в конфликте

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

Оценка результатов

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо

проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Тест 3. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по 5-балльной шкале по следующей матрице.

№ п/п	Позиция	Оценка	Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	5 4 3 2 1	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	5 4 3 2 1	Негативное отношение к оппоненту
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	5 4 3 2 1	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на равенство и сотрудничество	5 4 3 2 1	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	5 4 3 2 1	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей

Оценка результатов

Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Тест 4. «Критика и вы»

Выберите один из вариантов ответов на каждый из предлагаемых ниже вопросов. Затем с помощью ключа проанализируйте свой выбор.

- Считаете ли вы критику методом изживания недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?
 - да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;
 - критика лишь осложняет отношения в коллективе, поэтому я ее не признаю;
 - критика допустима, но не следует преувеличивать ее роль и прибегать к ней часто.
- Как вы относитесь к публичной критике?
 - считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков;

б) полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку в кабинете, чем публично на людях;

в) предпочитаю «кулуарную критику», то есть критику «за глаза», в неслужебной обстановке, в полушутливой форме.

3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?

а) да, конечно;

б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо;

в) можно, но крайне осторожно.

4. Как вы относитесь к самокритике?

а) стараюсь быть объективным к себе и «своей» службе и, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;

б) обычно я знаю недостатки работы «своей» службы и моей лично, но не спешу себя критиковать;

в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает.

5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?

а) да, разумеется;

б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем лучше;

в) все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива – учитываю это, а если нет – особо не церемонюсь.

6. Выступая с критическими замечаниями, стараетесь ли вы «подсластить пилюлю» указаниями на положительные моменты в деятельности объекта критики?

а) да, обычно стараюсь;

б) нет, не вижу в этом необходимости;

в) если плохо знаю критикуемого или мне известно, что он обидится, тогда стараюсь.

7. Дозируете ли вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую «меру критики»?

а) да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток;

б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;

в) стараюсь критиковать только по существу, не отвлекаясь на частности.

8. Вносите ли вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на имеющиеся недостатки?

а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не в праве, поэтому и стараюсь внести какие-либо предложения;

б) нет, я полагаю, что главное – обнажить проблему, указать на недостаток, а как его устранить – дело критикуемой службы или других компетентных органов и специалистов;

в) как правило, предпочтительней конструктивная критика, но если даже и трудно что-либо предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки.

9. Какова обычно ваша первая реакция на критику?

а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;

б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;

в) обдумываю критику, выступать с ответом не спешу, но если настаивают, не отказываюсь.

10. Какое поведение характерно для вас при ответе на критику?

а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна;

б) прибегаю к методу «защиты от противного», то есть критикую критикующего;

в) поскольку критика подрывает мой авторитет (или авторитет «моей службы»), пытаюсь защищаться, отвести критику, указать на смягчающие объективные обстоятельства и т. п.

11. Раздражает ли вас критика?

а) да, как правило;

б) не очень;

в) смотря кто и как критикует.

12. Появляется ли у вас чувство неприязни к критикующему вас человеку?
 - а) да, как правило;
 - б) нет, крайне редко;
 - в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.
13. Как вы в дальнейшем строите отношения с критикующим вас человеком?
 - а) как и прежде;
 - б) стараюсь при случае «ответить взаимностью» или ущемить его интересы другим доступным мне способом;
 - в) некоторое время «обхожу» этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.
14. Как вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?
 - а) считаю их «приспособленцами», «трусиками», «угодниками»;
 - б) нормально отношусь, что тут особенного;
 - в) советую впредь не торопиться с самокритикой.
15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике вам ближе?
 - а) критика – это лекарство, ее надо уметь применять и принимать;
 - б) управленческая деятельность – тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всяк, кому не лень;
 - в) и на критику существует мода.

Ключ к тесту

Вариант ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
а	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
б	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	2	3	0	2	0	0
в	2	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	0	1

8-18 баллов. Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том и другом случае вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходим некий «комплекс стабильности», то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя достоинств.

19-32 балла. Вы терпеливо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоценивая однако ее значения. Ваше поведение в роли критикуемого и критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» – вы редко «выходите из себя». В то же время вам не чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

33-46 баллов. Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка вас посещает чувство досады на критику, однако вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что вы на своем месте, позволяет вам не заботиться о личном авторитете, а помнить лишь о пользе дела.