

Інструкція до практичного заняття № 7

Тема: Технологія попередження конфліктів

Мета: систематизувати, узагальнити знання студентів з теоретичних питань теми «Технологія попередження конфліктів». Формувати вміння здобувачів фахової передвищої освіти використовувати теоретичні знання як в професійній діяльності, так і в повсякденному житті, застосовувати техніки безконфліктного спілкування «Я-висловлювання», «Ні – цінності». Розвивати конфліктологічну компетентність студентів, аналітичні здібності, критичне мислення. Виховувати допитливість та активність до самопізнання.

Тип заняття: практичний.

Засоби навчання: інтерактивна дошка Padlet, інструкція до практичного заняття № 7, діагностичні тести «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера), «Чи властиві Вам конфліктогени спілкування», практичні конфліктні ситуації.

Література:

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч.посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с. 128 – 137.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 167 – 175.
3. Кошова І.В. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум / І. В. Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 126 с.
4. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 247- 262.
5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психології запобігання і управління конфліктами: Навч.посіб./ І.І.Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 167 – 176.

Хід заняття

1. Актуалізація опорних знань

1. Зробіть визначення поняття «Технологія попередження конфліктів».
2. Надайте визначення поняття «Технологія безконфліктного спілкування».
3. Визначте, що таке конфліктогени, їх види та зміст, роль у розв'язуванні конфліктів.
5. Охарактеризуйте напрями подолання конфліктогенів спілкування.
6. Охарактеризуйте поняття та механізми взаєморозуміння.
7. Визначте типи конфліктних особистостей.

2. Практична частина

А) Перевірка домашнього завдання

- підбір для практичного заняття конфліктних ситуацій.

Б) Презентація рекомендацій, складених студентами у вигляді брошури (пам'ятки, кросворду, гри на Learning App, замітки для сайту коледжу):

1. Рекомендації безконфліктного спілкування.
 2. Правила позбавлення від конфліктогенних стереотипів поведінки.
- В) Робота з діагностичними тестами: «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера), «Чи властиві Вам конфліктогени спілкування».**
- Мета:** діагностика власного рівня комунікативного контролю в спілкуванні та уміння безконфліктно спілкуватися.

**Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні
(адаптований варіант тесту М. Снайдера)**

Кошова І.В. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум / І. В. Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 126 с. – с. 67 – 68.

Інструкція. Комунікативний контроль відіграє важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми і є тісно пов'язаним з емоційною сферою та з рівнем саморегуляції людини.

Оцініть кожний із запропонованих нижче висловів стосовно себе як правильне ("П") або неправильне, або переважно неправильне ("Н") і Ви визначите Ваш рівень комунікативного контролю.

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звички інших людей.
2. Я б, мабуть, зміг (змогла) клеїти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточення.
3. З мене міг би вийти непоганий актор (акторка).
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. В компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. В різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний(а).
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я прагну бути таким(ою), яким(ою) мене хочуть бачити.
9. Я можу бути доброзичливим(ою) з людьми, які мені неприємні.
10. Я не завжди такий(а), яким(ою) здаюся.

Обробка та інтерпретація результатів

По 1 балу нараховується за відповідь "Н" на 1, 5 і 7 питання і за відповідь "П" на решту питань.

Підрахуйте суму балів і порівняйте її з нормативними, поданими нижче; визначте, як характеризується властивий Вам комунікативний контроль:

0–3 бали – низький комунікативний контроль, характеризується:

- стійкістю поведінки, людина не вважає потрібним змінюватися залежно від ситуацій і не враховує особливостей партнера по спілкуванню, а також особливостей ситуацій;

- схильністю до спонтанного і щирого саморозкриття в спілкуванні, безпосередністю, відвертістю;

- "незручністю" в спілкуванні внаслідок прямолінійності, негнучкості;

- стійкістю "Я", малою схильністю до змін і схильністю до стереотипів.

4–6 балів – середній комунікативний контроль, характеризується:

- щирістю, спонтанністю поведінки;
- нестриманістю в емоційних виявах і схильністю до афектів, образ, конфліктів;
- схильністю враховувати у своїй поведінці інтереси оточення;
- низькою саморегуляцією.

7–10 балів – високий комунікативний контроль, характеризується:

- легкістю входження в будь-яку роль;
- гнучкістю реагування на різні зміни ситуації;
- хорошим самопочуттям і настроєм;
- схильністю до прогнозування і передбачення враження, яке справляє на оточення;
- умінням постійно тримати себе у формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, умінням керувати проявами своїх емоцій;
- труднощами у спонтанному самовираженні, відсутністю тяжіння до непрогнозованих ситуацій. Характерна позиція: "Я такий, який я є в даний момент".

Не забувайте, що поняття "комунікативний контроль" в складних, у тому числі і конфліктних ситуаціях, тісно пов'язане з поняттям "комунікативні уміння", а тому включає не тільки оцінку іншого в тій або іншій ситуації, але і визначення його сильних та слабких сторін, уміння встановити дружню атмосферу для вирішення конфлікту, уміння зрозуміти проблему і бажання іншого стати на його позицію і, нарешті, здійснювати контроль партнерських, дружніх відносин та прогнозувати розвиток інцидентів і конфліктних ситуацій тощо.

Тест «Чи властиві Вам конфліктогени спілкування»

Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 361- 362.

Інструкція: На 10 запитань слід дати відповіді, які оцінюються в балах:

- «майже завжди» - 2 бали;
- «в більшості випадків» - 4 бали;
- «іноді» - 6 балів;
- «рідко» - 8 балів;
- «майже ніколи» - 10 балів.

Питання:

1. Чи прагнете Ви «звернути» бесіду в тих випадках, коли тема (або співрозмовник) нецікаві Вам?
2. Чи дратують Вас манери Вашого партнера по спілкуванню?
3. Чи може невдалий вираз іншої людини спровокувати Вас на різкість або грубість?
4. Чи уникаєте Ви вступати в розмову з невідомою або малознайомою Вам людиною?
5. Чи маєте Ви звичку перебивати того, хто говорить?

6. Чи робите Ви вигляд, що уважно слухаєте, а самі думаєте зовсім про інше?
7. Чи змінюєте Ви тон, голос, вираз обличчя залежно від того, хто Ваш співрозмовник?
8. Чи змінюєте Ви тему розмови, якщо вона торкається неприємної для Вас теми?
9. Чи коректуєте Ви людину, якщо в її розмові зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, вульгаризми?
10. Чи буває у Вас поблажливо-менторський тон з відтінком зневаги та іронії по відношенню до того, з ким Ви розмовляєте?

Обробка і інтерпретація результатів:

Чим більше Ви набрали балів -- тим більшою мірою розвинуто у Вас уміння безконфліктно спілкуватися, уміння слухати іншого, бути тактовним, не використовувати вербальні і невербальні конфліктогени спілкування.

Якщо набрано більше 62 балів - Ви практично не використовуєте конфліктогени спілкування, Ви - слухач і комунікатор вище середнього рівня.

Г) практичне завдання «Безконфліктне спілкування з техніками "Я-висловлювання» та "Ні-цінності"»

Мета завдання: встановлення ролі Я-звертання для урегулювання конфлікту; відпрацювати методів безконфліктного обговорення проблеми ("Я-висловлювання» та "Ні-цінності"); самоаналіз емоцій.

Вступні рекомендації

Однією з технік управління конфліктом є техніка Я-звертання (Т. Гордон, Х. Корнеліус, Ш. Фейр). Я-звертання – спосіб неконфліктного, такого, що не принижує опонента, вираження своїх почуттів, мотивів поведінки і ставлення до проблеми.

Я-звертання не є способом тиску на опонента, тому, якщо конфлікт не зайшов далеко, воно може бути ефективним способом запрошення до обговорення проблеми. Однією із широко розповсюджених у конфліктологічній літературі форм Я-звертань є Я-висловлювання.

Я-висловлювання (Х. Корнеліус, Ш. Фейр) – об’єктивний опис події, що дозволяє показати як вона впливає на вас, не проявляючи прямого чи прихованого осуду. Я-висловлювання відбувається відповідно до алгоритму:

Коли.....Розповідь про подію
 Я відчуваюВаша реакція
 Мені хотілося б, щоб.....Передбачуваний наслідок

Я-висловлювання виконує три завдання:

- дозволяє емоційно нейтрально описати сприймання вами події;
- показати, як ця подія впливає на вас і ваші почуття з цього приводу;
- формулювання своїх пропозицій з приводу проблеми, що виникла, допомагає вивести партнера на її обговорення.

Важливо, що коли ви говорите про очікуваний наслідок (третя складова Я-висловлювання), потрібно, щоб він не був надто жорстко визначений.

Це дозволить розробити нові варіанти розв'язання. Тому не формулюйте наслідок як вимогу. Ю. Б. Гіппенрейтер в книзі "Почуття та конфлікти" розповідає про деталі використання техніки Я-повідомлення у ситуаціях спілкування батьків та дітей. Зокрема, вона підкреслює, що техніка Я-повідомлення вимагає постійного тренування, що не обходиться без помилок та труднощів, і дає корисні підказки та рекомендації.

Перш за все, вона рекомендує позбутися штампів критики, що мають форму Ти-повідомлень: "Все через тебе!", "Коли вже ти нарешті...", "Скільки разів тобі говорила!!!" Вони майже автоматичні, і щоб від них позбавитися, слід просто навчитися почекати секунду-дві, що буває важко, коли ти роздратований.

Наступним буде використання в Я-повідомленнях безособистісних речень та узагальнюючих слів, що виключають "прямую атаку". Наприклад, краще сказати: "Я не люблю, коли діти бешкетують за столом", ніж "Перестань бешкетувати!!!!". Інколи це звучить штучно, але, все одно, це набагато м'якше, ніж пряме зауваження. Однак використовувати цей прийом постійно не обов'язково.

Є ще один варіант Я-повідомлень – повідомлення "Ні до кого" ("у повітря"), які звучать природньо, вміщують інформацію про ваш стан, але нікого прямо не зачіпають. Наприклад, "Ой, як все це мені набридло!", "Голодний як вовк!" тощо, але головна умова, що робить Я-висловлювання дієвим – щирість та позитивність, адже це не способи досягнення своїх цілей, а способи встановлення контакту і покращення взаємостосунків.

Завдання 1

Мета: з'ясувати значення Я-звертання для урегулювання конфлікту.

Хід роботи

1. Учасники працюють в парах. Один із учасників пари ("господар конфлікту") згадує конкретну проблемну ситуацію, в яку він потрапив чи регулярно потрапляє, описує її своєму партнеру та пропонує зіграти роль свого опонента.
2. "Господар конфлікту" висловлює свою точку зору на ситуацію у формі Ти-звертань (Ти-звинувачення).
3. Партнер описує, які відчуття у нього викликав той, хто говорить ("господар конфлікту"), про що він думав під час цього монологу, а також що він зробив би далі стосовно свого опонента, якщо б ситуація розвивалася.
4. "Господар конфлікту" знову викладає свою точку зору на конфлікт, але тепер уже в категоріях Я-звернень, наприклад, починаючи зі слів "Я почував...", "Мені було..." Важливо при цьому не використовувати замасковані Ти-звернення. Наприклад, "Ти примушував мене відчувати...", "Через тебе у мене...", оскільки в них виражається не свій стан, а нарікання опонента.
5. Партнер знову висловлює свої враження, відчуття з приводу монологу.

Завдання 2

Мета: відпрацювати один із методів безконфліктного обговорення проблеми через тренування у "Я-висловлюваннях".

Завдання: перевести "Ви-звинувачення" в "Я-висловлювання".

Хід гри

Ведучий пропонує двом командам однаковий набір традиційних "Ви-звинувачень". За 15 хвилин команди обговорюють та вибирають свої варіанти Я-висловлювань. Представники кожної команди по чергово пропонують свої варіанти, а група експертів вибирає найвдаліші та аргументує свій вибір.

Ви-звинувачення:

Чому ви підвищуєте на мене голос?

Ти постійно надокучаєш своїми проханнями купити щось новеньке.

Тобі що, одягти нічого?

Ти знову забув вдома домашнє завдання. Краще б ти голову вдома забув!

Скільки тобі можна нагадувати! Винеси сміття!

Ти дістав мене своєю музикою! Голова вже болить!

Чому ти ніколи не зважаєш на мою думку!

Коли ти навчишся нарешті прибирати за собою!!

Не гарчи на мене!

Чому ти списуєш в мене весь час!

Скільки тобі можна говорити, щоб ти прибрав книги зі столу!

Чому ти ніколи мене не слухаєш!

Завдання 3

Мета: засвоїти техніку висловлювання небажаного "Ні-цінності" як один із методів безконфліктного обговорення проблеми.

Техніка висловлювання небажаного "Ні-цінності" (Ф. Глазл) дозволяє показати протилежній стороні межі конфлікту та, уникаючи прихованої критики поведінки суперника, продемонструвати свої почуття з даного приводу, своє занепокоєння подальшим розвитком конфлікту, відповідальність за свої дії і небажання дій у відповідь стосовно суперника, тим самим запрошуючи суперника до обговорення проблеми. Може включати в себе низку компонентів, але важливо, щоб формулювання не включали жодної критики поведінки опонента.

Техніка висловлення небажаного

1. Описати, як ви уявляєте собі розвиток ситуації, що виникла, якщо своєчасно не буде зроблено щось продуктивне.
2. Описати детально, як ви будете себе почувати, коли події будуть розвиватися так, як ви передбачаєте ("Я відчував би себе зовсім знесиленим. Я ніколи б не пробачив собі, що ми допустили...").
3. Сформулювати у чітких реченнях, який стан справ був би для вас небажаним: "Я не хотів би, щоб хто-небудь із нас залишився без роботи. Не допустимо, щоб від цього постраждала репутація фірми".
4. Описати, те, за що ви відчуваєте особисту відповідальність.
5. Запропонувати опоненту обговорити проблему: "Я хотів би знати вашу думку стосовно ситуації", але так, щоб у опонента не склалося враження, що ви чекаєте від нього певних дій.

6. Важливо відмітити, що це ваші особисті, суб'єктивні відчуття і ви усвідомлюєте відносність своїх поглядів.





Хід роботи

1. Розбитися на пари (слухач і той, хто розповідає) та розповісти партнеру про очікуваний розвиток конфлікту, використовуючи техніку висловлення небажаного.
2. Обмінятися ролями та повторити вправу.
3. Обговорити в парах та групі свої переживання в ході виконання вправи.

3. Рефлексія та підведення підсумків заняття – бліц – опитування студентів.

- **Що нового Ви дізналися на практичному занятті?**

Завдання: оцініть інформацію, свої знання, вміння та навички, здобуті Вами під час практичного заняття за рівнем важливості для Вас для професійної підготовки та особистісного розвитку. Для формування відповіді скористайтеся табличкою.

Рефлексія практичного заняття		
		
		
Кошик для сміття непотрібна інформація	Інформація, знання, вміння і навички, які я можу використовувати зараз	Валіза знання, вміння та навички, які важливі у майбутньому

4. **Оцінювання знань та умінь здобувачів фахової передвищої освіти.**
5. **Домашнє завдання:** письмово скласти 10 «Ти-висловлювань» та перетворити їх на «Я-висловлювання».