

# Психолого-педагогический практикум с педагогами ДОУ "Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ"

Ю. В. Кириллова

На фоне повышения общего уровня конфликтности современного общества отдельного внимания заслуживает готовность и способность педагога использовать конфликтологические знания, умения и навыки в профессиональной деятельности для предупреждения и разрешения различных межличностных конфликтов, в том числе конфликтов, возникающих в образовательном процессе дошкольных учреждений с родителями воспитанников.

Проблема формирования конфликтологической компетентности приобретает актуальность в плане улучшения межличностного взаимодействия, что является необходимой составляющей успешности педагогического процесса. Конфликтологическая компетентность является результатом специального, целенаправленного обучения. Поэтому был разработан психолого-педагогический практикум для педагогов ДОУ по теме «Предупреждение и разрешение конфликтов в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников ДОУ».

**Целью практикума** является расширение конфликтологических теоретических и практических знаний, умений и навыков педагогов по предупреждению и управлению конфликтами, возникающих в процессе педагогического взаимодействия с родителями воспитанников.

## **Задачи:**

- Провести анализ понятия «конфликт», расширить представление педагогов о причинах и факторах возникновения конфликтов, изучить динамику и функции конфликта, проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействий на межличностные отношения и на отношение к собственной личности педагога;
- познакомить педагогов с методами предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций;
- способствовать развитию у педагогов навыка конструктивного решения конфликта.

## **Методологическая основа:**

В отечественной психологии — исследования А. А. Бодалева, В. О. Агеева, А. К. Зайцева, Т. Б. Беляева и др. В зарубежной психологии проблему конфликта разрабатывали К. Левин, Д. Доллард, Л. Линдсей, А. Басс и др.

В процессе работы с педагогами были использованы различные формы и методы работы: мини-лекции, тестирование, самоанализ, дискуссии, ролевые игры, творческие задания, инсценировки.

Занятия с педагогами проводятся два раза в месяц, частота занятий может варьироваться — это зависит от возможностей участников. Продолжительность каждого занятия 1 —1,5 часа.

Каждое занятие включает в себя теоретическую и практическую части. Теоретическая часть должна занимать 20—25 минут. В практической части не обязательно все предложенные упражнения и техники проводить на одном занятии, если этого не требует ситуация. Можно поддержать дискуссию, начавшуюся между участниками, или предложить педагогам обсудить проблему в индивидуальном консультировании после групповых занятий.

## **1 занятие. «Определение конфликта»**

Цели:

- Дать рабочее определение конфликта.
- Показать различие причин возникновения конфликтов. Показать влияние стратегии поведения на разрешение конфликтной ситуации.

### **Теоретическая часть.**

**Ключевые понятия:** конфликт конфликтная ситуация, инцидент типология конфликтов, стадии протекания конфликтов, уровни развития конфликтов, причины конфликтов.

### **Практическая часть.**

Упражнения подобраны с целью раскрытия теоретической части занятия и закрепления полученных знаний.

### **Упражнение 1. «Эмоциональная тропинка»**

Цель — показать, что конфликт развивается постепенно, и поэтому есть возможность решить проблему, не доводя ее до конфликта. Описание:

Упражнение проводится в подгруппах по 3—5 человек, Время выполнения — 10—15 минут.

Педагогам предлагается подобрать символические рисунки, с помощью которых можно отразить эмоциональное состояние человека в различные моменты развития конфликта. Затем группам предлагается нарисовать на листе свою «тропинку» и свои символы для каждого из значимых этапов пути в конфликте.

По окончании работы осуществляется обсуждение рисунков.

## **Упражнение 2. «Опросник К. Томаса» (приложение 1)**

**Цель** — выявить стратегии поведения в конфликтных ситуациях.  
**Описание:**

Индивидуальная работа. Каждому участнику предлагаются опросник и регистрационный бланк.

Педагогам предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения, в каждой из тридцати пар предложенных в опроснике.

По завершении работы обсуждаются полученные данные и впечатления педагогов. Психолог предъявляет на доске схему: обращает внимание участников на то, какие позиции партнеров МОРД\* наблюдаться в общении, и характеризует их влияние на разрешение конфликтной ситуации (конкуренция, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление).

## **2 занятие. «Основные виды поведения в конфликте»**

**Цели:**

- Проанализировать модели поведения в конфликтных ситуациях.
- Научить узнавать и выбирать определенный стиль поведения в конфликте.
- Показать системный подход к решению проблем.

### **Теоретическая часть.**

Ключевые понятия: переговорные позиции и стратегии: картография конфликта

### **Практическая часть**

#### ***Упражнение 1. «Расскажи сказку»***

**Цель** — проанализировать и обыграть действия персонажей сказки с точки зрения переговорных позиций.

**Описание:**

В речевом общении можно выбрать разные тактики поведения: подавление, уступку, подстраивание, защиту, сотрудничество, компромисс. Данные переговорные позиции нужно обыграть в сказке «Колобок». Психолог предлагает педагогам проанализировать действия персонажей с точки зрения переговорных позиций.

Участники определяют для себя роли. Цель каждого участника — найти тактику поведения.

По завершении вопросы ко всем: «Кто, по своей субъективной оценке, нашел гибкий подход? Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние его участников, на их чувства? Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников и почему? Как можно охарактеризовать данный стиль с точки зрения настойчивости в отстаивании своих интересов и с точки зрения степени сотрудничества?»

При обсуждении желательно фиксировать внимание на моменте «интересы сторон. Их помогают выявить вопросы: «Почему противоположная сторона так себя ведет? Чего она опасается?»

Заключительным в обсуждении темы должен стать вопрос о том, какой стиль является наиболее конструктивным для взаимоотношений людей.

### ***Упражнение 2. «Картография конфликта»***

**Цель** — графически отобразить и проанализировать потребности и опасения сторон общения, создать условия для широкого круга потенциальных решений, доступных после анализа конфликтной ситуации.

Описание:

Карта конфликта (приложение 2) дает четкое отображение проблемы общего характера, опознает и называет главных участников, определяет потребности и опасения каждого участника или группы.

В процессе выполнения упражнения необходимо провести картографию одной или нескольких конфликтных ситуаций из опыта детского учреждения.

По завершении упражнения обсуждаются полученные впечатления.

### ***3 занятие. Метод «парафраз»***

**Цели:**

Познакомить педагогов с техникой выхода из конфликтной ситуации. Научить замечать и конструктивно реагировать в условиях конфликта. Теоретическая часть. Ключевые понятия: структура «парафраз», метод «обратной связи», метод «открытой коммуникации».

#### **Практическая часть**

##### **Упражнение 1. «Возражение»**

**Цель** — научить использовать метод «парафраз» в конфликтных ситуациях.

Описание:

Психолог или каждый участник предлагает вариант какого-либо возражения из практической деятельности. Остальные педагоги высказывают те или иные возражения в ответ. Задача участников — найти с помощью метода «парафраз» оптимальные варианты преодоления сопротивления. При этом участники корректируют его в той мере, в которой ответ будет

соответствовать параметрам парафраза и удовлетворять ожидания партнера. Поиск вариантов идет до тех пор, пока «оппонент» не скажет, что теперь он готов содержательно общаться, что сопротивление действительно преодолено.

Пример:

| Возражение  | Привычный ответ, усиливающий возражение  | Парафраз  |
|---|--|---|
| Я не собираюсь обсуждать это с вами!  | А, ну ладно, можно, я вам предложу..<br><i>Ошибка.</i> Переход на позицию избегания  | Вижу, вы предпочитаете поговорить об этом с кем-то из нашего детского учреждения, скажите, с кем именно?  |
| Общаться с вами — сущее наказание!  | Нет, ну тут вы не правы..<br><i>Ошибка.</i> Переход на позицию доминирования, сопровождающийся уличением оппонента в некомпетентности, — прямой путь к конфликту | Понимаю, у нас есть нерешенные вопросы. Поэтому я готова вас выслушать и постараться разобраться с ними   |
| В вашем саду не создадут необходимые условия для полноценного развития моего ребенка! | Ну, в отличие от других садов у нас..<br><i>Ошибка.</i> Попытка вступить в неподготовленную дискуссию о конкурентах  | Варианты ответов  |
| Мы не будем покупать мебель в нашу группу по такой цене!                              | Нет, ну... вы посмотрите, может..<br><i>Ошибка.</i> Переход на позицию уступок. Скорее всего, оппонент добьется максимально выгодных для себя условий            | Варианты ответов<br>Педагоги предлагают вариант какого-либо возражения из своей практической деятельности |

#### 4 занятие. «Открытая коммуникация»

**Цель** — показать, как убедительное сообщение — открытая коммуникация — приводит к сохранению внимания собеседников друг к другу достижению согласия.

#### Теоретическая часть

Ключевые понятия: убедительное сообщение, невербальная коммуникация, «пауза — в плюс», «пауза — в минус», переговорная волна, открытые и закрытые вопросы.

#### Практическая часть

##### Упражнение 1. «Интонация»

**Цель** — показать речевую роль в ситуации общения.

Описание:

Каждому участнику нужно произнести слово «здравствуйте» (слово «да») с разной интонацией: со злостью, с радостью, с грустью, с жалостью, с тоской, с презрением.

После завершения упражнения оценивается подтекст, который вкладывался в приветствие к партнеру по общению. Обсуждается значимость интонации в успешном общении с собеседником.

##### Упражнение 2. «Коммуникативное несоответствие»

**Цель** — показать, как непонимание собеседника приводит к конфликтным ситуациям.

Описание:

Упражнение проводится в парах.

1 вариант; один из участников выбирает стратегическую переговорную позицию (доминирование, сотрудничество, уступка, избегание) и применяет соответствующую коммуникацию, другой выступает партнером по общению.  
2 вариант: применение несоответствующей коммуникации.

Пример:

| Ситуация  | Переговорная позиция | Соответствующая коммуникация   |
|---|----------------------|--|
| Требование выполнения нарушенных партнером обязательств | Доминирование        | Давление, напряжение, указание, монолог. закрытые вопросы, предложение готовых решений, подавляющая невербалика, движения рук, вперед и сверху вниз<br>Участник, выполняя упражнение, выбирает любую другую коммуникацию, не соответствующую позиции доминирования |
| Рассмотрения предложения приобрести новое               | Сотрудничество       | Предложения, готовность рассматривать варианты, внимание к собеседнику. открытые вопросы, располагающая невербалика, движения рук круговые, вращательные, с открытыми ладонями   |
| Нарушение обязательств с вашей стороны                  | Уступка              | Просительные интонации, извиняющийся тон, оправдания, просьбы, монолог. Движения рук притягивающие, приближающие к себе собеседника, как бы просящие его о поддержке, помощи, уступке  |
| Решение не в вашей компетенции                          | Избегание            | Безразличие к проблемам и ожиданиям партнера, фиксация только на своих вопросах, отсутствие реакции на предложение партнера, уклончивая невербалика, неопределенность в ответах  |

После завершения упражнения обсуждаются, как поведение и реализация переговорной позиции влияют на успешность общения, какие вызывают ощущения и чувства у партнера по общению.

### **Упражнение 3. «Задай вопрос»**

**Цель** — научить задавать открытые вопросы.

**Описание:**

Психолог передает мяч участнику и задает закрытый вопрос. Участник отдает мяч и переформулирует закрытый вопрос в открытый.

Варианты закрытых вопросов:

Вы хорошо усвоили технику «парафраз»? (Вариант ответа: «Как вы поняли технику "парафраз"»)

Вам хочется потренироваться в группе?

Вам понадобятся подсказки во время игры?

Вы сейчас хорошо себя чувствуете?

Вам нужно то, что я сейчас провожу?

## **5 занятие. «Психологическая самооборона» (приложение 3)**

### **Цели**

Познакомить педагогов с техникой «психологическое самбо».  
Научить восстанавливать свои интеллектуальные способности и самоконтроль в конфликтной ситуации.

### **Теоретическая часть.**

Ключевые понятия: алгоритм цивилизованного противостояния. техника «английский профессор», техника «уточнение», техника «испорченная пластинка», техника «внешнее согласие».

### **Практическая часть**

#### **Упражнение 1. «Английский профессор»**

**Цель** — отработка корректного выражения сомнения по поводу того, что выполнение предъявленных нам требований не нарушает наших личностных прав.

Описание:

Педагоги делятся на 4 группы. Каждой группе предлагается ответить на вопрос оппонента, используя предложенную технику

*Пример*

*Вопрос*

*Почему вы такая категоричная?*

*Вы у нас никому не верите...*

*Вы бы не могли говорить четко и медленно!*

*Ваши взгляды устарели!*

*Вариант ответа*

*Категоричность поможет нам избежать неточностей и недоразумений.*

*(Другие варианты.*

*Да, я никому не верю. (Другой вариант.)*

*Варианты ответов*

*Варианты ответов*

#### **Упражнение 2. «Бесконечные уточнения»**

**Цель** — научить педагогов прояснять позицию оппонента с помощью уточняющих вопросов.

Описание:

Используя технику «уточнение», поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа партнера по общению.

Задание дается для группы участников.

*Пример*

*Вопрос оппонента: «Почему такая сумма за оплату?»*

*Ответ педагогов: «Вы считаете, что такая сумма большая. А какая сумма была бы для вас соответствующей?»*

#### **Упражнение 3. «Внешнее согласие»**

**Цель** — научить находить в высказываниях партнера то, с чем можно согласиться.

Описание:

Психолог обращается к участникам с нелепым утверждением или вопросом.

Им нужно согласиться, что бы ни говорилось. Это может быть часть высказывания или вопроса — то, что может быть интересным, ценным, соответствовать истине.

*Примеры*

*Вопрос: «Правда, у Марии Григорьевны красивая кофточка? У нее такой чудесный желтый цвет!» (У Марии Григорьевны черная кофта.)*

*Вариант ответа: «Я тоже люблю желтый цвет!»*

*Утверждение: «Как хорошо, что наши участники достигли пенсионного возраста!»*

*Вариант ответа: «Да, люди собрались зрелые».*

*Вопрос: «Скажите, ну зачем вы так пристально смотрите на меня?»*

*Вариант ответа: «И действительно, что это я...»*

*Вопрос: «Вы редко смотрите на партнера по общению?»*

*Вариант ответа: «Может вы и правы».*

*Утверждение: «Вы постоянно "жуужжите" и "жуужжите", когда я прихожу за ребенком в детский сад. Это раздражает!»*

*Варианты ответа.*

#### **Упражнение 4. «Испорченная пластинка»**

**Цель** — научить находить емкую фразу, содержащую в себе важное сообщение партнеру по общению, которую можно было бы повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора.

**Описание:**

Психолог задает утверждение, участники подбирают емкую фразу, которую можно повторить не более трех раз.

**Пример**

Психолог: «Я думал, вы меня поняли!»

Участник: «Я готова еще раз вас выслушать».

Психолог: «Что толку вам говорить вы не понимаете элементарных вещей!»

Участник: «Я готова еще раз вас выслушать».

Психолог: «Может, вы не хотите меня понять?»

Участник: «Я готова еще раз вас выслушать».

6 занятие. «Информационный диалог» (приложение 4)

Ответ + вопрос по существу дела.

Ответ + вопрос для прояснения целей.

Сообщение.

Предложение по существу дела.

Предложение по выбору темы обсуждения.

Отказ.

**Цели:**

Познакомить педагогов с техниками информационного диалога.

Научить прояснять позицию партнера по общению и собственную путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

Теоретическая часть. Ключевые понятия: информационный диалог, техника «вопрос, предложение по существу», «вопрос о целях манипулятора»,

«предложение ограничить область обсуждений», аварийная техника

## Практическая часть

### Упражнение 1. «Информационный диалог»

Цель — развивать способность вести диалог по существу дела или выявить цели оппонента с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации.

Описание

Психолог предлагает варианты заданий. Участникам нужно подобрать тот ответ, который кажется им наиболее конструктивным для информационного диалога.

Возможные техники

Вопрос по существу дела.

Вопрос для прояснения целей манипулятора.

Ответ.

Задание

Как же мы можем обсуждать ваше участие в этой работе, если вы не знаете таких элементарных вещей!

Я уже отвечал на этот вопрос, разве вы не слышали?

Да, трудно с вами. Ну почему вы всегда такой несговорчивый!"

Зачем вы вообще работаете по этой специальности, если не можете сделать...

Вы у нас такая добрая, всех любите...

Разве у вас из-за этого проблемы?

Ваша администрация на вашу работу давно уже махнула рукой. А вы все возитесь с этим... Вы очень быстро соображаете. Вот и сообразите, как вывернуться из этой ситуации

Отсрочка ответа.

Нужно указать, какая из возможных 8 интонаций является наиболее подходящей для ответа. Возможные интонации: задумчивая, напористая, холодная, теплая, веселая, грустная, спокойная, язвительная.

*Пример*

*Используемые техники информационного диалога*

*Техника «ответ + вопрос по существу дела», интонация спокойная:*

*«Да, мне действительно необходимо это знать. Каким образом я могла бы получить информацию об этом?» Техника «ответ + вопрос по существу дела», интонация спокойная:*

*«Простите, я не уверена, что слышала ответ на этот вопрос. И каков же ваш ответ?»*

*Техника «предложение по теме обсуждения», интонация спокойная:*

*«Предлагаю проанализировать наши разногласия еще раз» Техника*

*«вежливый отказ», интонация спокойная: «Мне очень жаль, но я не могу выполнить вашу просьбу или...»*

*Техника «вопрос для прояснения целей->, интонация спокойная: «Что вы на самом деле хотите сказать?»*

*Техника «ответ по существу дела», интонация спокойная: «Да, из-за этого возникает проблема...» Техника «ответ по существу дела», интонация*

*спокойная: «Я надеюсь на положительный результат»*  
Техника «предложение по существу дела», интонация  
спокойная:

*«Если вы предлагаете мне заняться этим вопросом, то  
давайте обсудим вместе...»*

\*\*\*\*\*

## **7 занятие (итоговое)**

**Цель** — развивать умение осознанно и адекватно реагировать на конфликтные ситуации реговорные методы и техники в ситуации общения.

### **Практическая часть**

#### **Упражнение «Ролевая игра»**

**Цель** — закрепить опыт, полученный в предыдущих упражнениях.

В этом упражнении принимают участие все присутствующие. Педагоги делятся на пары, психолог предлагает участникам варианты конфликтных ситуаций. Затем каждая ситуация обыгрывается в ролевой игре. Должно выполняться одно условие, каждый конфликт должен закончиться благополучно.

По завершении игры психолог просит педагогов рассказать о конфликтах, свидетелями или участниками которых они были, используя полученный опыт конструктивного решения конфликтов, предложить варианты выхода из конфликтной ситуации.

По завершении упражнения обсуждаются впечатления, полученные участниками в результате занятий, пожелания психологу.

#### **Пример**

Определить, какая техника в данных примерах наиболее эффективна, обосновать и разыграть ситуацию.

После того как партнеры по общению применили «психологическое самбо» и благодаря этому вернули себе самообладание, нужно решить, что говорить и как говорить, чтобы остаться в рамках информационного обсуждения проблемы.

| Задание   | Используемые техники                             | Обоснование   |
|---|--|---|
| Как же мы можем обсуждать ваше участие в этой работе, если вы не знаете элементарных вещей! | «Психологическое самбо». «Информационный диалог» | Техника «английский профессор». Техника «ответ + вопрос по существу дела» |
| Вы у нас никого не уважаете, я знаю!  | «Информационный диалог»                          | Техника «вопрос о целях нападающего»                                      |
| Я не предполагала, что вы за моей спиной меня обсуждаете!                                   | «Психологическое самбо». «Информационный диалог» | Техника «английский профессор». Техника «предложение по существу дела»    |
| Зы судите со своей точки зрения, а я зам говорю, как действительно обстоит дело!            | «Психологическое самбо»                          | Техника «внешнее согласие»  |
| Я вижу, что вы вообще   | «Психологическое самбо».                         | Техника «уточнение».  |

|   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| не в состоянии добиться хоть какого-нибудь положительного результата!             | «Информационный диалог» | Техника «вопрос по существу дела»                           |
| Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения!                        | «Психологическое самбо» | Техника «английский профессор»                              |
| Похоже, ваш стиль работы неэффективен!  | «Психологическое самбо» | Техника «уточнение». Техника «внешнее согласие»             |
| Я уже в третий раз вам повторяю одно и то же! Похоже, вы вообще меня не слушаете! | «Психологическое самбо» | Техника «испорченная пластинка». Техника «внешнее согласие» |
| Вы, я думаю, без всяких объяснений все понимаете!                                 | «Информационный диалог» | Техника «предложение по существу дела»                      |
| Вы бы могли быть повежливее со мной!  | «Психологическое самбо» | Техника «английский профессор»                              |
| Вы совершенно неправильно понимаете ситуацию!                                     | «Психологическое самбо» | Техника «внешнее согласие»                                  |

## Приложение 1

### Тест описания поведения

Цель — выявить стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Конфликтами можно и нужно научиться управлять. Следует сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными, каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях примем двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум направлениям выделим следующие способы урегулирования конфликтов:

- соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- компромисс;
- избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

При избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха. При таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает — или оба проигрывают так как идут на компромиссные уступки, И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Работая с тестом, старайтесь исходить не из вышесказанного, а из того, как вы проявляете себя в действительности, попав в конфликтную ситуацию.

Только в этом случае тест будет полезен для вас.

Тест предрасположенности к конфликтному поведению состоит из опросника и ключа к нему.

**Опросник К. Томаса** описывает каждую из пяти форм поведения индивида в конфликтной ситуации 12 суждениями, которые в различных ситуациях сгруппированы в 30 пар. Необходимо выбрать из них то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения. Шифр суждения (букву А или Б) впишите в соответствующую графу ключа.

Количество баллов соответствует количеству выборов и подсчитывается по вертикали в каждой графе, что и дает представление о выраженности у испытуемого тенденции к проявлению соответствующих форм в конфликтных ситуациях.

Примечание: в понятие «другой» опросника вкладывается значение «другой участник конфликтной ситуации».

### **Опросник**

1

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение

Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и 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 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 уступить чтобы добиться другого.

8

А. Обычно я настойчиво стремлюсь 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 компромиссное решение.

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, сохранить 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 стараюсь 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 определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные 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 стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

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. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

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

24

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25

А. Я пытаюсь доказать 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. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я 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 с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Ключ

№ п/п Соперничество Сотрудничество Компромисс Избегание

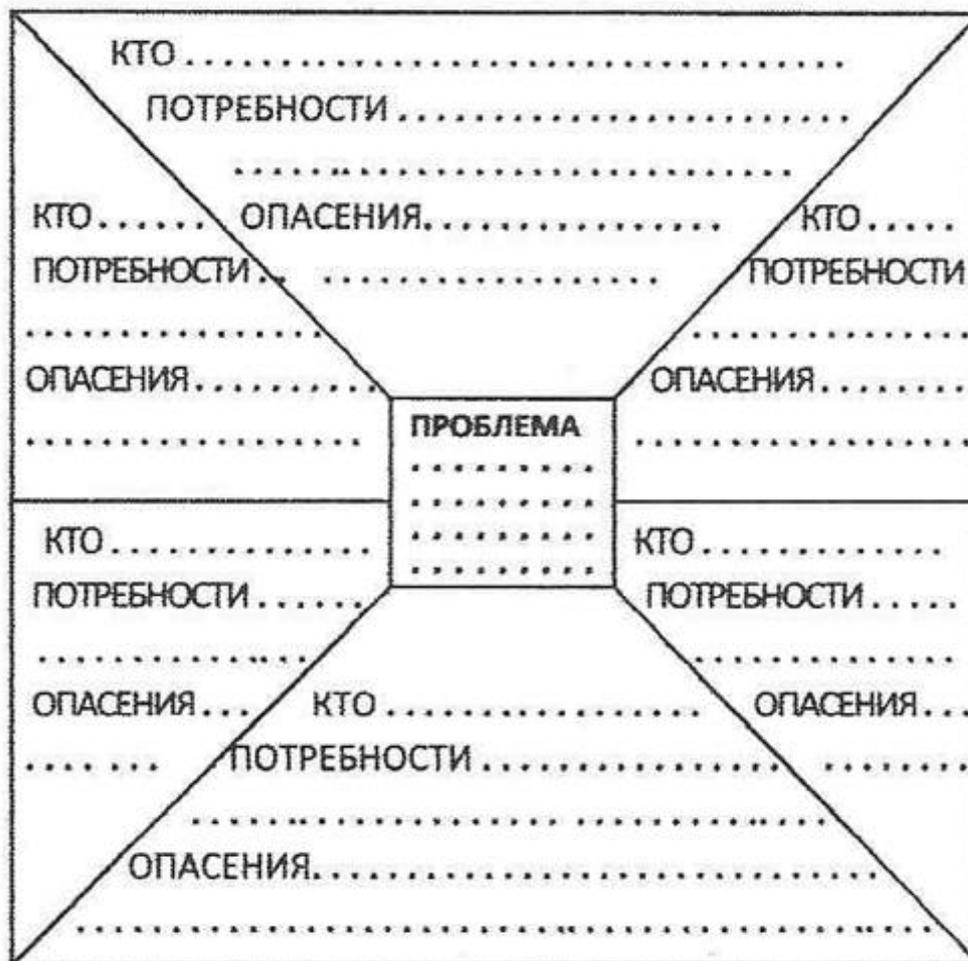
Приспособление

1 А Б

- 2 Б А
- 3 А Б
- 4 А Б
- 5 А Б
- 6 Б А
- 7 Б А
- 8 А Б
- 9 Б А
- 10 А Б
- 11 А Б
- 12 Б А
- 13 Б А
- 14 Б А
- 15 Б А
- 16 Б А
- 17 А Б
- 18 Б А
- 19 А Б
- 20 А Б
- 21 Б А
- 22 Б А
- 23 А Б
- 24 Б А
- 25 А Б
- 26 Б А
- 27 А Б
- 28 А Б
- 29 А Б
- 30 Б А

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Полученные результаты отражаются в модельном паспорте, в разделе «Уровень коммуникативной культуры».

## Приложение 2



## Приложение 3

Психологическое самбо (восстановить самообладание)

- Английский профессор

Варианты ответов:

- Это составляет предмет моих убеждений.
- Это не согласуется с моими представлениями.
- Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно.

Сделать паузу, дать возможность ответить партнеру по общению.

- Внешнее согласие

Варианты ответов:

- Да, я требовательна.
- Возможно, вы правы.
- Да, я над этим подумаю.

Пауза.

- Уточнение

Варианты ответов:

- Что вы имеете в виду?
- Что нужно изменить?
- Что бы вы посоветовали?

Пауза.

- Испорченная пластинка

Варианты ответов:

- Я готова вас выслушать.
- Я слушаю вас внимательно.
- Говорите. Пауза.

Приложение 4

Информационный диалог

На вопрос нападающего нужно:

- дать ответ:
- задать вопрос на прояснение ситуации (сути дела).

Варианты вопросов:

- Что вы имеете в виду, когда говорите о...
- Какие факты вы имеете в виду?
- Что именно вы считаете не так...
- Что следует предпринять?

Пауза.

ИЛИ

Вопрос, направленный на прояснение целей нападающего

- Почему вы меня спрашиваете именно сейчас?
- Зачем вы мне говорите об этом?
- О чем вы действительно хотите меня попросить?
- Что вы хотите этим сказать?

Пауза

Ответы и сообщения

Предложения по существу дела

- Предлагаю согласовать наши действия.
- Предлагаю обсудить этот вопрос.
- Предлагаю наметить план действий.

Пауза. ИЛИ

Предложения ограничить область обсуждения

- Предлагаю вернуться к сути дела.
- Предлагаю избегать личных комментариев.
- Предлагаю обсуждать вопросы последовательно.

Пауза.

Две аварийные техники

Отказ: «Мне очень жаль, но я не могу, я вынуждена вам отказать; жаль вас огорчать, но ответ отрицательный».

Отсрочка ответа: «Я вам отвечу на этот вопрос, но, если позволите, позже».

**Источник:** Дошкольная педагогика , Январь, 2011