

ОСОБЛИВОСТІ ВІДНОСИН ЛЮДЕЙ ПРИ КОМУНІКАЦІЇ. ГРУПОВА ДИНАМІКА

ВІДНОСИНИ ЛЮДЕЙ ПРИ СПІЛКУВАННІ

Відносини між людьми в процесі спілкування, взаємодії можуть бути різні:

Я і Інший **Ми** — якщо багато що зв'язує
+ **Він** — якщо зв'язків мало

Я і Інший **Свої** — якщо покращуємо один одного, хочемо стати ближче
Чужі — якщо робимо один одного гірше, хочемо віддалитися

МИ СВОЇ, ВІН СВІЙ, ВІН ЧУЖИЙ, МИ ЧУЖІ — утворюють чотири типи значущих відносин. Коли ви говорите; “Я хотів би познайомитися з ним ближче” або просто “Він мені симпатичний”, це означає, ви вибрали відносини “ВІН СВІЙ”. Зазвичай динаміка розвитку відносин: **ВІН СВІЙ --- МИ СВОЇ --- МИ ЧУЖІ --_ ВІН ЧУЖИЙ**

ВІН СВІЙ — людина подобається вам, ви раді бачитися з ним частіше. Ви раптом виявляєте, що вже не можете бути нарізно: **МИ СВОЇ**. Часто, чим міцніше за зв'язок, тим більше залежними один від одного себе відчуваємо, виявляються взаємні недоліки, починається боротьба за вплив — піднесення себе або приниження партнера: і якщо ваші Я виявляться сильнішими, ніж МИ, у відносинах наступить стадія — **МИ ЧУЖІ**. Вас, як і раніше, зв'язує дуже багато що, але одному — тісно, іншому — образливо, тому мимоволі обидва намагаються віддалитися, іноді зовсім розірвати відносини — **ВІН ЧУЖИЙ**.

Відомо три координати значущого відношення: **МИ – ВІН, СВІЙ – ЧУЖИЙ, ВИ – ТИ**, їх можна назвати і інакше — близькість-віддаленість”, “симпатія-антипатія”, “пошана-неповага” — “дистанція”, “валентність”, “позиція”.

МИ – ВІН	“близькість-віддаленість”	” “дистанція”
СВІЙ – ЧУЖИЙ	“симпатія-антипатія”	” “валентність”
ВИ – ТИ	“пошана-неповага”	” “позиція”

Я і Інший **ВИ** — якщо він впливає на мене сильніше, ніж я на нього.

ТИ — якщо я впливаю на нього сильніше, ніж він на мене.

МИ З ВАМИ СВОЇ — той тип відносин, який необхідний для гарантії їх міцності. Обидва йдуть назустріч проханням один одного, не вимагаючи “стати таким, як я хочу”, а якщо і виникають розбіжності, то **МИ** виявляється сильнішим за особисті

взаємини Я. Перспективи залежать від початкової установки на ВИ–ТИ, готовності бачити достоїнства (ВИ) або недосконалість (ТИ).

1.3. Механізми спілкування

Вивчення різноманітних аспектів процесу спілкування свідчить про те, що кожен з них припускає певні способи дії індивідів один на одного (**механізми спілкування**), результатом чого є зміна поведінки і діяльності партнера по спілкуванню відповідно до цілей спільної діяльності.

До основних **механізмів спілкування** (психологічним способом дії в процесі спілкування) відносять переконання, навіювання, психічне зараження, наслідування.

Переконання – спосіб свідомої і організованої, ідеологічної і соціальної психічної дії на психіку індивіда ззовні. Переконлива дія відбудеться тим успішніше, чим більше висловлена думка відповідає потребам і мотивам даної людини, і буде стійким, якщо навколишня дійсність підтверджує зміст сприйнятої інформації. При цьому якщо висловлювана думка розходиться з установками людини, що переконується, що вже сформувалися, бажано, щоб він переконався в негативності останніх.

Протилежним переконанню по своєму механізму є **навіювання** — процес психічного впливу на людину при ослабленому контролі його свідомості і некритичній оцінці змісту сприйманих повідомлень. Ефективність навіювання визначається: властивостями того, що вселяє (соціальним статусом, чарівливістю, волевою, інтелектуальною і характерологічною перевагою); особливостями людини, що піддається навіюванню (ступенем навіюваності, невпевненістю в собі, низькою самооцінкою, відчуттям власної неповноцінності); взаєминами партнерів по спілкуванню (довірою, залежністю і т. п.). Ступінь навіювання підвищується із збільшенням кількості людей в групі, а також із зменшенням їх віку.

Зараження – несвідомо, мимовільна схильність людини певним психічним станам. В результаті спостерігається ефект багаторазового взаємного посилення емоційного впливу партнерів по спілкуванню по моделі звичайної ланцюгової реакції. Це явище супроводжує масові акції, публічне сприйняття ораторських виступів, витворів мистецтва. При цьому його ефект буде тим більше, чим більше величина аудиторії і ступінь емоційної напруги людини, що впливає на аудиторію. Важливу роль в процесі зараження грає також спільність оцінок і установок людей (наприклад, подібний настрій людей, що прийшли боліти на стадіоні за улюблену команду).

Схильність психічному зараженню залежить і від загального рівня розвитку особи, і раніше всієї самосвідомості людей, складових аудиторію. Особливою ситуацією, що підсилює вплив через зараження, є паніка, що виникає унаслідок потрясіння і сприйняття ситуації як кризовою. Причинами виникнення паніки можуть бути явища, що ведуть до фізичного ослаблення людей (стомлення, депресія, голод,

сп'яніння і т. п.), а також сильне здивування, усвідомлення безсилля перед небезпекою, дефіцит або надлишок інформації.

Навіювання переплітається із зараженням, ці механізми підсилюють один одного, це персоніфікована дія, одностороннє зараження. Певною мірою формою навіювання, супроводжуваного явищем психічного зараження, є чутки — нічим не підтверджені повідомлення про нібито подіях, що відбулися. Виникають вони, як правило, в умовах дефіциту важливої інформації. Не знаючи джерела чуток, люди часто схильні вірити тому, що повідомлення йде з надійного джерела.

Наслідування — відтворення індивідом певних зовнішніх рис і зразків поведінки, дій, вчинків, що характеризуються емоційною і раціональною спрямованістю. Під його впливом формуються не тільки прості звички діяльності, але і духовні цінності, ідеї, смаки, манери поведінки. Особливо велике значення наслідування має на ранніх етапах становлення і розвитку людини.

У якійсь мірі проявом наслідування є мода (від латів. *modus* — норма, правило, міра) — форма стандартизованої масової поведінки людей, яка виникає стихійно, під впливом настрою, смаків, захоплень, переважаючих в суспільстві. Наслідування моді, з одного боку, приводить до певної стандартизації поведінки, робимо людину схожою на інших. Разом з тим розумне наслідування моді звільняє людину від необхідності витрачати енергію у сфері побуту, тим самим зберігаючи сили для реалізації інших справ, творчої активності.

Будь-якій людині важливо не тільки знати суть і механізми процесу спілкування, але і володіти практичними прийомами підвищення його ефективності.

До таких прийомів відносять, зокрема, формування **атракції** (від латів. *Attrahere* — привертати, притягати) — виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одного з них для іншого. Відомо, що здатність свідомості людини не дозволяє йому сприймати і переробляти всю інформацію, що сприймається органами чуття. Частина сигналів, що поступають з навколишнього світу, зокрема від співбесідника, людиною не усвідомлюється. У спілкуванні представляється можливим усвідомлено посылати сигнали, значущі для неусвідомлюваних потреб партнера по спілкуванню, і, таким чином, усвідомлено формувати відповідне емоційне відношення до себе. До **прийомів формування атракції** відносять:

— **прийом ім'я власне** (при зверненні до співбесідника називати його ім'я або ім'я-по батькові), в основі якого лежить задоволення неусвідомлюваної потреби в престижі (а силу нероздільності імені і особи людини);

— **прийом дзеркало відносин** (при спілкуванні із співбесідником зберігати на обличчі добрий, приємний вираз, легку усмішку), що ґрунтується на задоволенні потреби в безпеці через установку: Обличчя — дзеркало душі;

— **прийом золоті слова** (невелике перебільшення яких-небудь позитивних сторін людини, комплімент), заснований на задоволенні неусвідомлюваних потреб в безпеці, престижі і ізації

— прийом особисте життя (вести розмову в руслі інтересів співбесідника), в основі якого лежить задоволення неусвідомлюваної потреби в престижі;

— прийом терплячий слухач (вислуховання проблем співбесідника, не перериваючи його), заснований на тому ж механізмі, що і попередній прийом.

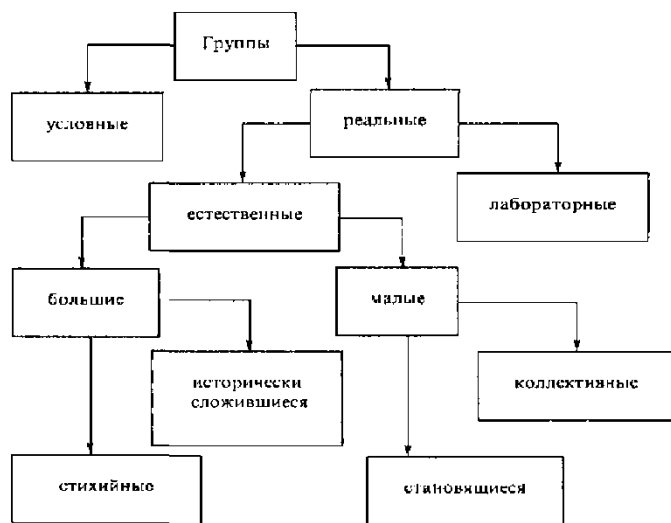
2. ПСИХОЛОГІЯ ГРУПИ

2.1. Індивіди, групи, суспільства

Люди живуть в групі в стані постійної взаємозалежності з метою задоволення своїх потреб. Члени однієї групи мають загальні норми і пройдуть загальні цілі.

Суспільства можна визначити як мережа взаємозв'язаних **груп**, що належать до загальної культури. Суспільство складає єдине ціле, розташоване в даному географічному ареалі. Складові його групи розрізняються по своїх функціях в структурі. Індивіди, групи і суспільства - це три взаємозалежні реальності.

Під **групою**, розуміють обмежену в розмірах спільність людей, що виділяється на основі ряду ознак, які відносяться до змісту спільно виконуваної ними діяльності або характеру спілкування. У психології виділяють декілька різновидів груп:



Класифікація груп (по Г.М. Андрєєвой)

Контактні (**реальні**) групи об'єднують людей, що мають загальні цілі і інтереси в тій або іншій області життя або діяльності (сім'я, студентська група, трудовий колектив). Групи можуть бути і **умовними**, включаючи людей, які не вступають в об'єктивні, реальні взаємини один з одним, але мають загальні соціальні і психологічні характеристики (вікові, статеві) у зв'язку з тією ознакою, на основі якої вони були виділені. Так, можна виділити умовну групу студенти, куди увійдуть молоді люди незалежно від того, де вони живуть і на якій мові говорять. Їх об'єднують ідентичні вікові, соціальні і інші характеристики. Реальні групи можуть бути класифіковані по

ряду ознак. Залежно від кількості учасників виділяють великі і малі групи. **Великі групи**, у свою чергу, підрозділяють на стихійних (натовп, аудиторія і т. п.) і таких, що історично склалися (нація, партія і т. д.).

Особливе значення в психології приділяють вивченню **малих груп**, в яких на відміну від великих груп, люди, об'єднані загальними цілями і завданнями, вступають в безпосередню взаємодію.

Залежно від умов виникнення виділяють **лабораторні** (спеціально створені для експерименту) і **природні** (що існують в реальних життєвих ситуаціях) групи. Залежно від способу організації групи можуть бути **формальними** (офіційними), коли їх діяльність закріплюється спеціально, і **неформальними (неофіційними)**, коли цілі діяльності і обов'язку визначаються самою групою. І, нарешті, залежно від цінності групи для індивіда, виділяють **групи членства**, де індивід присутній через обставини, хоча і не розділяє установки, що існують в ній, відносини і т. д.), і **референтні** групи, виступаючі для людини як еталон думки, цінності, оцінки якої є зразком поведінки і орієнтиром для самооцінки.

Всі групи більш менш спеціалізовані. Проте одні з них полівалентні, а інші повністю спеціалізовані. Їх спеціалізація залежить від потреб людей. Так, сім'я в промисловому місті має одночасно генетичну і виховну функції. Інші групи виконують інші функції: релігійну, економічну, політичну, розважальну і так далі

Індивіди беруть участь в багатьох групах: підприємство, групи пасажирів, групи соціальної, політичної або релігійної діяльності, школа, клас, військова частина і так далі

Існування деяких з цих груп припускає **фізичну присутність** членів в даному місці. Так, четверо людей, що розмовляють за столом в кафе, складають групу.

Існують **групи, що не вимагають такої присутності**. Клас залишається класом і в той час, коли діти знаходяться на канікулах.

Для існування одних груп необхідна локалізація, для інших вона не потрібна. Це означає, що **можна одночасно брати участь в декількох групах. Так, студент, що грає в баскетбол в будинку відпочинку, під час канікул є одночасно членом різних груп: баскетбольної команди, учбового закладу, сім'ї, країни і, можливо, тієї або іншої культурної асоціації.**

Існують постійні, тимчасові, випадкові або спорадичні групи. Деякі групи створені для **тривалого** існування (школа, підприємство). Їх члени змінювалися, але сам організм прагне бути якомога довговічнішим. Інші групи, навпаки, із самого початку приречені на **нетривале** існування (туристи, що здійснюють організовану подорож). Існують такі постійні групи, члени яких збираються тільки через **регулярні** проміжки часу. Наприклад, загін скаутизму, члени якого зустрічаються кожне воскресіння.

Деякі групи є **вільними**, в них вступають за бажанням. Інші мають **обов'язковий** характер, в них беруть участь незалежно від бажання. Так, з'явившись на світло, ми не

вибирали сім'ю, етнічну групу або націю, ми входимо в них по біологічному примушенню.

Разом з обов'язковими групами існують інші, куди вступають за бажанням – спортивний клуб, культурне суспільство або соціальне об'єднання. Але деякі групи, вільні з моральною і з юридичною точок зору, іноді стають майже обов'язковими (профспілки трудящих).

Формальні групи характеризуються організованою структурою. Мова йде про організації. Соціальні відносини тут носять безособовий характер і здійснюються через певні ролі. Ролі формалізуються відповідно до норм, визначуваних зовнішнім середовищем, культурою.

У **неформальній** групі існують особисті соціальні відносини, які здійснюються в ролях, визначуваних внутрішнім середовищем. Це означає, що зміст цих ролей – результат взаємодії усередині групи. Структуру неформальної групи створює вона сама.

Первинна, або обмежена, група є основною для людини. Перший, такий, що найбільш формує досвід отримується в первинній групі - сім'ї. Саме у сім'ї відбувається процес культурізації. Первинна група є такий і в тому сенсі, що відносини, що складаються в ній, стосуються кожного її члена. Всі члени в ній пов'язані один з одним, первинна група обов'язково повинна бути невеликою. Вхідні в неї люди переживають почуття соприналежності. Відносини, що виникають в ній, регулюються нормами, які створює сама група.

Вторинні групи більше за розміром, відносини в них формалізовані. Баскетбольний клуб, в який входять різні команди, – вторинна група, тоді як команда – первинна група.

Організовані групи – це соціальні організації, що мають стабільну структуру, ієрархію і ролі, строго визначені для кожного, члена. Їх розмір може бути великим. Вони мають певну мету (наприклад, бригада, шкільний клас).

Стихійні, або психологічні, групи мають тільки ту структуру, яку вони самі собі додають. Вони не стабільні, мають невеликий розмір (групи робочих, що повертаються з роботи).

Усередині групи між деякими її членами виникає відчуття симпатії, визначаючи справжні структури, **елементарні форми** яких можна описати: **Пара**: два індивіди взаємно симпатизують один одному. Часто один з них буває лише супутником іншого. Саме через нього він пов'язаний з групою. **Трикутник: три індивіди симпатизують один одному. Трикутник, маленьке, тісно зв'язане ядро-це початкова стадія “гурту”. Квадрат: може бути сукупність пар. Всі відносини не обов'язково мають однакову інтенсивність. Ланцюжок: це лінійний зв'язок між поряд індивідів. Приклад - хворі в палаті. Зірка: центральний індивід, до якого тяжіє деяке число інших індивідів. Неформальний лідер знаходиться в центрі.**

Людина, з'являючись на світло, знаходиться залежно від тих, що оточують і може жити, ставши частиною соціальної групи. Першою групою, яка піклується про нього, є сім'я. Потім він піде в школу, на військову службу, одружиться, працюватиме по професії.

З самого народження і до смерті людина є частиною численних груп, які формують його особу. Саме у групах за допомогою моделей поведінки і установок відбувається "соціалізація" в тому або іншому напрямі. Процеси соціалізації направлені на включення дитини в групу дорослих. З народження і до 6 років дитина набуває нового досвіду життя в своєму середовищі, відбувається культуризація (засвоєння моделей, прийнятих в групі). Ми всі залучаємося до культури з найранішого віку, і наші потреби задовольняються відповідно до тих правил, які існують в нашому суспільстві. Культура накладає на людину свій друк ще в ранньому віці, коли він обертається в таких групах, як сім'я, дитячий сад, невелике співтовариство.

Якщо переїде в іншу країну, він познайомиться з новими культурними моделями країни за допомогою малих груп (робота, відпочинок), тоді говорять вже не про культуризації, а про аккультурації.

Первинна група чинить на своїх членів "конформістський тиск" – виявляється у формі вимог, які група пред'являє своїм учасникам.

а) Дістати схвалення. Вважають, що група чинить на своїх членів конформістський тиск і що конформізм - це реакція на потребу в схваленні. У групі, що організувалася, потрібний деякий конформізм. Член групи, що не думає і не робить, як все стає об'єктом соціального тиску – мовчазного несхвалення, насмішки, презирства і навіть вигнання.

б) Бути в безпеці. Якщо нам трапляється сумніватися, то знання про те, що інші думають так само, як ми, служить джерелом безпеки. Це просто нас заспокоює. Ми не одні ... Інші думають так само, як ми. Не маючи достатньої інформації, ми покладаємося на більш менш загальну думку. Чим згуртованішою і солідарною є група, тим сильніше тиск конформізму. Новатори і чужаки сприймаються як загроза, або, принаймні, як що викликають підозру.

2.2. Групова динаміка

Групова динаміка - процес, за допомогою якого взаємодія між людьми зменшує напругу кожного з них або приводить їх до взаємного задоволення. Він пояснює:

а) Приналежність індивіда до групи, привабливість групи і членство в групі.

Індивіда привертає взаємодія з іншими, тому що він отримує від цього задоволення. Крім приватних потреб, властивих даній ситуації, він задовольняє загальні потреби – потреба у владі, приналежності до суспільства, пошані.

б) Утворення стихійних, або неформальних, груп.

Задоволення потреб за допомогою взаємодії пояснює утворення стихійних груп, що є результатом свободи дій індивідів. Кожен знаходить тут те, що йому потрібне.

в) Поява ролей “улюбленчиків” в групі.

Деякі індивіди більші, ніж інші, відповідають потребам членів групи і роблять ситуацію в групі задовільною. Так відбувається, наприклад, коли в групі є весільний, душа суспільства, людина, що повідомляє всі новини, клоун, ангел-хранитель і так далі

Група і індивіди взаємно зменшують напругу кожного і дозволяють кожному досягти його власних цілей. Як з'являються загальні цілі?

1) “Загальна мета”. Групові цілі і цілі кожного індивіда не обов'язково ясні і усвідомлені.

а) Мета групи - конвергенція особистих цілей. У кожного з членів групи можуть бути різні цілі, але досягнення загальної мети дозволяє кожному з них досягти своїх особистих цілей.

б) Мета групи – індуктор взаємодій. Мета, запропонована в групі одними членами, впливає на інших залежно від привабливості групи для її членів.

2) Роль членів групи і переслідування групових цілей. Повсякденний досвід показує, що не всі дії і взаємодії членів групи приводять до здійснення цілей (наприклад, дискусія не рухається вперед – виступ один з членів групи сприяє її прогресу).

У кожній групі існують **групові норми**. Поява норм пояснюється декількома аспектами життя групи.

– **Переслідування загальних цілей** – є, індуктивним елементом поведінки її членів.

– **Прагнення до збереження стабільності групи** підсилює необхідність одноманітної поведінки і дотримання норм.

– **Загальні уявлення, життя, що виникають в результаті, в групі.** Приналежність до групи впливає на те, як член групи уявляє собі ситуації або віддає перевагу загальним цінностям. Існує групова вибірковість сприйняття, певний спосіб життя і думки.

– **Наслідкування іншим членам** залежить від міри привабливості групи для індивіда. Наслідкування підтримується потребою в приналежності до групи і потребою в безпеці.

– **Страх перед санкціями** (насмішки, неприйняття і т. д.). Чим сильніше привабливість групи, тим більше страх перед санкціями.

Тиск і примушення здійснюються неоднаково по відношенню до всіх членів групи. Існують “конформісти” і що “відхиляються”. Ці відмінності можуть бути викликані поряд чинників.

а) Потреба кожного виділитися.

б) Відмінності в чутливості до тиску групи пов'язані із статусом в групі. Індивіди, що мають високий престиж, менше відчувають примушення групи.

в) Загалом можна сказати, що чим привабливіше група для індивіда, чим ближче йому групові цілі, тим більше він зважає на її вимоги.

У організованих групах існують спеціальні ролі контролерів: поліцейський, глава протокольного відділу, класний наглядач і так далі

У стихійних групах деякі індивіди спонтанно виконують роль контролера. Такі ролі, пов'язані з особистими рисами, потрібні для підтримки безпеки, збереження групи, її репутації і так далі У більшості груп існує цензор – хранитель норм.

Список літератури, що рекомендується

1. Варій М.Й. Психологія : навч. посібник для студ. вищих навч. закладів/ М.Й. Варій.-К.: Центр учбової літератури,2007.-288с.

2. Возрастная психология: детство, отрочество,юность: хрестоматия: учеб. пособ. для студ., обуч. по пед. спец./ Сост. и науч. ред.:В.С. Мухина, А.А. Хвостов.-5-е изд., испр.-М.: АCADEMIA,2005.-624 с.

3. Гойхман О.Я.Речевая коммуникация: учебник для студ. вузов, обуч. по спец. сервиса/ О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина.-2-е изд., перераб. и доп.-М.: ИНФРА-М,2006.-272с.

5. Загальна психологія: підручник для студ. вищих навч. закладів/ О.В. Скрипченко та ін.-К.: Либідь,2005.-464 с.

6. Копець Л.В. Психологія особистості: навч. посібник для студ. вищих навч. закладів/ Л.В. Копець.-К.: ВД "Києво-Могилянська академія",2007.-460с.

7. Немов Р.С.Психология: Словарь-справочник: в 2-х ч. Ч.2/ Р.С. Немов.-М.: ВЛАДОС-ПРЕСС,2004.-352 с.

8. Общая психология: курс лекций для первой ступени пед. образования/ Сост. Е.И. Рогов.-М.: Владос,2004.-448с.

9. Овчарова Р.В.Практическая психология образования: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напр. и спец. психологии/ Р.В. Овчарова.-2-е изд., стер.-М.: Academia,2005.-447с.

10. Орбан-Лембрик Л.Е.Соціальна психологія: у 2-х кн.: Кн.2:Соціальна психологія груп.Прикладна соціальна психологія: підручник для студ.вищих навч.закладів / Л.Е. Орбан-Лембрик.-К.: Либідь,2006.-560с.

Завдання:

1. Уважно прочитати та проаналізувати матеріали лекцій.

2. Зробити міні-словник основних термінів, що розглядаються у матеріалі лекцій.

Максимальна кількість – 9 балів (3 з кожної теми).

Конфлікти та методи їх додання

1. Поняття "конфлікт". Види і фази конфлікту.
2. Передумови конфлікту.
3. Управління конфліктом.

ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ: *конфлікт, реалістичний конфлікт, нереалістичний конфлікт, конструктивна фаза конфлікту, деструктивна фаза конфлікту, конфліктна особа.*

ВИВЧИВШИ ДАНУ ТЕМУ, ВИ ПОВИННІ УМІТИ:

- дати визначення конфлікту;
- показати основні причини виникнення конфліктів;
- дати характеристику видів і фаз конфлікту;
- показати співвідношення видів і фаз конфлікту;
- пояснити передумови виникнення конфлікту;
- назвати типи конфліктних осіб і дати їм коротку характеристику;
- розкрити особливості стратегій управління конфліктом.

1. ПОНЯТТЯ "КОНФЛІКТ". ВИДИ І ФАЗИ КОНФЛІКТУ

Конфлікт — це зіткнення протилежно направлених тенденцій в психіці людини (внутрішньоособовий конфлікт), у взаєминах людей (міжособовий конфлікт) між груп (міжгруповий конфлікт). Конфлікт **виникає**, коли стикаються протидіючі інтереси, мотиви, точки зору, позиції, наприклад:

- конфлікт із-за розбіжності поглядів на виховання дитини у батьків;
- конфлікт із-за зіткнення домагань на держбюджетну дотацію або імпорتنу апаратуру між відділами;
- конфлікт між колегами, що змагаються в прагненні довести правоту свого підходу до справи або свою інтелектуальну перевагу;
- конфлікт між науковими угрупованнями, прагнучими упровадити в практику найбільш прогресивне, із їхньої точки зору, учення;
- конфлікт між бажанням ладнати з людьми і незламним прагненням домінувати над ними у однієї і тієї ж особи і тому подібне

Види і фази конфлікту

Всі конфлікти можна розділити на реалістичних, або наочні, і нереалістичні, або безпредметні. У реалістичних конфліктах можуть бути виділені конструктивна і деструктивна фази, а нереалістичні конфлікти складаються з однієї фази — деструктивною. Співвідношення видів і фаз конфлікту:

Реалістичний (наочний) конфлікт Мета: добитися конкретного результату — матеріальних або нематеріальних переваг.	Нереалістичний (безпредметний) конфлікт Мета: звільнитися від напруги.
Фаза конструктивна Порушення спілкування призбереженні спрямованості на предмет суперечки.	Фаза деструктивна 1-а стадія (оборотна) – необґрунтована критика, зневага, особисті випадки. 2-а стадія (необоротна) – перехід на осіб, взаємні образи, порушення сприйняття і самоконтролю, повний відхід від предмету суперечки.

Реалістичні (наочні) конфлікти викликаються незадоволенням певних вимог учасників і несправедливим, на думку однієї або обох сторін, розподілом переваг між ними. Вони направлені на боротьбу з передбачуваним джерелом незадоволеності або несправедливості, мають своїй на меті досягнення певного результату.

Нереалістичні (безпредметні) конфлікти, хоча і вимагають взаємодії між двома або більш людьми, причиною своєю мають не що суперечать один одному устремління суперників, а потреба звільнитися від напруги, принаймні, у одного з них.

Конструктивна фаза конфлікту характеризується тим, що обидва опоненти усвідомлюють мету, предмет і засоби спільної діяльності (бесіди, роботи над чимось і т. п.), правильно оцінюють свої можливості і свій стан і здатні на правильну оцінку стану н реакції опонента.

Для конструктивної фази конфлікту характерна незадоволеність (виразна або несвідомо) собою, опонентом, предметом спільної діяльності, бесідою.

Можна виділити дві основні групи ознак конструктивної фази конфлікту:

1) стиль ведення розмови — підвищений емоційний тон мови, докори, виправдання, вислови, що відображають орієнтацію на себе і свої інтереси при ігноруванні реакцій партнера і слабкості зворотного зв'язку

2) немовні характеристики поведінки — ухід від розмови, припинення спільної діяльності або її неякісне виконання, спроби згладити негативні результати або наслідки діяльності, напружений самоконтроль поведінки, специфічні немовні реакції, що вказують на негативне відношення до розмови, напругу, замішання — раптове збільшення дистанції, ухвалення закритої пози, відведення погляду, неприродність міміки, жестикуляції і ін.

Разом з тим спільна діяльність, бесіда залишаються в рамках ділового обговорення, розбіжності не приймають необоротного характеру, опоненти контролюють себе, віддають собі звіт в тому, що відбувається.

Деструктивна фаза конфлікту починається тоді, коли взаємна незадоволеність опонентом друг іншому, способами вирішення проблеми, продуктивністю спільної

діяльності перевищує якийсь критичний поріг і спільна діяльність стає некерованою. Ця фаза може бути розбита на дві стадії.

Психологічно перша стадія деструктивної фази характеризується: прагненням завищити свої можливості і занизити можливості опонента, самостверджуватися за його рахунок; необґрунтованістю критичних зауважень; зневажливими репліками, жестами, поглядами в його адресу. Ці реакції усвідомлюються опонентом як особисті образи і включають механізми активного захисту і протидії його сторони.

Друга стадія деструктивної фази характеризується: підвищенням активності опонентів при різкому ослабленні самоконтролю; порушенням сприйняття реакцій партнера аж до повного спотворення його слів і жестів; відходом від проблеми, предмету суперечки, діяльності і переходом на особі один одного і взаємні образи. На цьому етапі опоненти самі не можуть повернутися на рейки конструктивного конфлікту. Процес став некерованим, необоротним.

В рамках цього загального розділення можна виділити і інші різновиди конфліктів:

- по ступені прояву ознак – відкриті і приховані конфлікти;
- по ступеню інтенсивності – інтенсивні і стерті;
- по тимчасовій протяжності – короткочасні і затяжні;
- по статусному співвідношенню учасників – вертикальні (між начальником і підлеглим) і горизонтальні (між людьми, що не мають офіційних переваг один перед одним).

Конфлікти можуть нести в собі не тільки негативний, але і позитивний емоційний заряд. У ній є місце не тільки для заздрості, незадоволеності собою і іншими людьми, страху, неприязні і навіть ненависті, але і для передчуття боротьби, натхнення, живого інтересу до суперника, надії на успіх в своїй справі. Було б зайвим спрощенням ототожнювати всі позитивні емоції з конструктивною фазою конфлікту, а негативні— с деструктивною його фазою. Дуже часто і на конструктивній фазі конфлікту виникають негативні емоції (досада, образа, розгубленість), а для деяких людей велике задоволення приносить неприязний обмін “люб'язностями” на необоротній стадії конфлікту. Тут багато що визначається особовими особливостями, зокрема, схильністю особи до конфліктної поведінки. Розглянемо ці і інші передумови виникнення конфлікту.

2. ПЕРЕДУМОВИ КОНФЛІКТУ

Можна виділити об'єктивні і суб'єктивні умови, що привертають до конфлікту.

Об'єктивні умови створюють лише потенційну можливість виникнення конфліктів — ґрунт, на якому вони можуть виникнути і розвиватися. Чи стануть несприятливі об'єктивні передумови предметом конфлікту, залежить від того, чи врівноважуються вони іншими об'єктивними умовами діяльності даного колективу або превалюють над ними і з якими суб'єктивними передумовами конфлікту вони поєднуються.

До числа об'єктивних умов входять: погані умови праці; несприятливий зміст сумісної праці (монотонія, підвищена інтенсивність); нечіткий розподіл має рачію і обов'язків між працівниками або їх невідповідність один одному, незв'язаність об'ємів влади і відповідальності; нераціональність структури управління, перевищення норми керованості; невідповідність професійної компетенції працівників складності вирішуваних завдань; незбалансованість робочих місць, приписування робочим місцям функцій, не забезпечених засобами; недосконала система обліку праці і заробітної плати, що приводить до порушення принципів соціальної справедливості н ін.

Як суб'єктивні передумови конфлікту виступають: негативні прийоми ділових контактів, “психологічні ігри”; особові особливості людей, що вступають в спілкування: типові помилкові тактики поведінки, що викликають емоційний протест у співбесідника і провокують наростання деструктивності конфлікту.

“Психологічна гра” в спілкуванні – це послідовність ходів, дій або висловів, направлених на досягнення прихованої мети, не співпадаючої з відкрито декларованою метою. У грі завжди є якась “пастка”, в яку попадається недосвідчений партнер, дозволяючи тим самим ініціаторові гри добитися власних психологічних вигод. Як правило, в діловому спілкуванні метою психологічної гри є мінімізація власних зусиль в процесі роботи і/або максимізація винагороди після її закінчення.

Відомі деякі негативні прийоми ділових контактів, що вказують на те, що партнер веде з вами психологічну гру. Часто такими ознаками є стереотипні фрази: “Я академій не закінчував...”, “Я людина маленька”, “Вас багато, а я один” і тому подібне. Часто передвісником “ігор” є прагнення підлеглого вступати у якомога ближчі відносини з керівником, прагнення дізнатися його слабкості, відношення з вищестоящим керівництвом і ін.

Можна вказати на деякі **ознаки “психологічних ігор”, характерні для різних етапів виконання завдання.**

1. На етапі отримання завдання — намагання узяти завдання без вказівки конкретних термінів виконання, спроби узяти, що повторюються, одночасна велика кількість завдань, з тим щоб потім мати можливість послатися на перевантаженість;

спроби довести, що завдання не входить в круг виконуваних даним обличчям обов'язків; звинувачення керівника в тому, що він дає “дурні завдання” і тому подібне

2. На етапі виконання завдання – затягування роботи з метою перекладу її в розряд термінових; натяки на те, що робота виконується особисто для керівника або ради нього; спори з керівником з метою схилити його до передачі завдання іншому працівникові; нарочито наївні міркування, прагнення завжди опинитися в положенні скривдженого або невдачливого і ін.

3. На етапі контролю якості роботи – звинувачення керівника в упередженості (“Я знаю, що ви хочете мене звільнити і шукаєте, до чого прискіпатися”, і т. і.); спроби спровокувати нетактовну поведінку з його боку; вираз сумнівів в компетентності керівника і ін.

Главное—не дати залучити себе в психологічну гру. Необхідно з особливою ретельністю стежити за тим, щоб ваші доручення не розцінювалися як необхідні особисто вам і не виглядали такими. У всіх випадках, коли вам пред'являють звинувачення або критичні зауваження, слід зберігати об'єктивність і витримку, концентрувати свої зусилля на з'ясуванні питання або вирішенні проблеми, а не на захисті власної особи.

Які особові особливості можуть з'явитися суб'єктивними передумовами конфлікту?

По-перше, це такі психологічні риси, по яких партнери різко розрізняються між собою. Якщо ми ґрунтовні і повільні, нас дратує чужа поспішність і квапливість, а якщо ми самі належимо до швидкісного типу людей, нас дратує повільність інших людей, і так далі. Як передумова конфлікту можуть виступати не тільки індивідуальні, але і групові розбіжності—на цьому ґрунті розвиваються багато міжгрупових і міжнаціональних конфліктів.

По-друге, до конфліктів може привертати недолік загальної культури і психологічної культури спілкування. Тактики ведення бесіди в передконфліктній і конфліктній ситуаціях, сформульовані в параграфі про управління конфліктом, покликані ліквідовувати цей пропуск.

По-третє, існують і специфічні, особистісні риси — ступінь конфліктності або неконфліктності особи.

Відомо, що конфліктна особа несе за собою шлейф конфліктів. Нижче приводиться поширена типологія конфліктних осіб, описана Ф. М. Бородкіним і Н. М. Коряк (1984). Ці автори описали **шість типів конфліктних осіб — демонстративний, ригідний, некерований, надточний, безконфліктний і цілеспрямовано конфліктний.**

Конфліктна особа демонстративного типу.

1. Хоче бути в центрі уваги.
2. Любить добре виглядати в очах інших.
3. Його відношення до людей визначається тим, як до нього відносяться інші.

4. Йому легко даються поверхневі конфлікти.
5. Добре пристосовується до різних ситуацій.
6. Раціональна поведінка слабо виражена, в наявності поведінка емоційна.
7. Планування своєї діяльності здійснює ситуативно і слабо утілює його в життя.
8. Копіткої, систематичної роботи уникає.
9. Не йде від конфліктів, в ситуації спору відчуває себе непогано.
10. Часто виявляється джерелом суперечок, але не вважає себе таким.

Конфліктна особа ригідного типу.

1. Підозрілий.
2. Володіє завищеною самооцінкою.
3. Постійно потрібне підтвердження власної значущості.
4. Часто не враховує зміни ситуації і обставин.
5. Прямолінійний і негнучкий.
6. Насилу бере до уваги точку зору що оточують, не дуже зважає на їх думку.
7. Вирази пошани з боку тих, що оточують їм сприймаються як належні.
8. Вирази недобррозичливості з боку тих, що оточують сприймаються їм як образа.
9. Мало критичний по відношенню до спаяємо вчинкам.
10. Хворобливо образливий, підвищено чутливий по відношенню до дійсних або уявним несправедливостям.

Конфліктна особа некерованого типу.

1. Імпульсний, недостатньо контролює себе.
2. Поведінка такої людини погано передбачена.
3. Поводиться зухвало, агресивно.
4. Часто в запалі не обертає уваги на загальноприйняті норми.
5. Володіє завищеною самооцінкою.
6. Постійно потрібне підтвердження власної значущості.
7. У багатьох невдачах, неприємностях схильний звинувачувати інших.
8. Не може грамотно спланувати свою діяльність або послідовно втілити плани в життя.
9. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки з цілями і обставинами.
10. З минулого досвіду (навіть гіркого) витягує мало користі на майбутнє.

Конфліктна особа надточного типу.

1. Скрупульозно відноситься до роботи.
2. Пред'являє підвищені вимоги до себе.
3. Пред'являє підвищені вимоги до тих, що оточують, причому робить це так, що людям, які з ним працюють, здається, що він прискіпується.
4. Володіє підвищеною тривожністю.
5. Надмірно чутливий до деталей.
6. Схильний надавати зайве значення зауваженням тих, що оточують.

7. Іноді раптом пориває відносини з друзями, знайомими тому, що йому здається, що його образили.

8. Страждає від себе сам, переживає свої прорахунки, невдачі, часом розплачуючись за них навіть хворобами (безсонням, головними болями і т. п.).

9. Стриманий в зовнішніх, особливо емоційних, проявах.

10. Не дуже добре відчуває реальні взаємини в групі.

Конфліктна особа безконфліктного типу.

1. Нестійкий в оцінці і думках.

2. Володіє легкою навіюваністю.

3. Внутрішньо суперечливий.

4. Характерна деяка непослідовність поведінки.

5. Орієнтується на сьогохвилинний успіх в ситуаціях.

6. Недостатньо добре бачить перспективу.

7. Залежить від думки тих, що оточують, особливо лідерів.

8. Надмірно прагне до компромісу.

9. Не володіє достатньою силою волі.

10. Глибоко не замислюється над наслідками своїх вчинків і причинами вчинків тих, що оточують.

Цілеспрямовано конфліктний тип особи.

1. Розглядає конфлікт як засіб досягнення власних цілей.

2. Часто виступає активною стороною в розв'язуванні конфліктів.

3. Схильний до маніпуляцій у взаєминах.

4. Раціонально діє в конфлікті, рахує варіанти, оцінює позиції сторін.

5. Володіє добре відпрацьованою технікою спілкування в "гарячій" суперечці.

Класифікація типів конфліктних осіб може допомогти в усвідомленні власних стереотипів поведінки в конфліктній ситуації, проте для їх подолання необхідне докладне знайомство з тактиками поведінки в конфліктній ситуації як позитивними, так і негативними.

Почнемо з негативних тактик. Розглянемо види поведінки, які викликають емоційну напругу і тому можуть стати причиною:

а) переходу конструктивно протікаючого реалістичного конфлікту в деструктивну фазу.

б) раптового виникнення нереалістичного, безпредметного конфлікту.

Поведінкові реакції, що повертають до деструктивності конфлікту

1. Перебиття партнера.

2. Свідомі або неусвідомлені прояви особистої антипатії.

3. Дріб'язкові причіпки.

4. Приниження партнера, негативна оцінка особи партнера.

5. Висловлене партнерові підозра в його негативних спонуках.

6. Погрози.

7. Підкреслення різниці між собою і партнером.
8. Зменшення внеску партнера в загальну справу і перебільшення свого.
9. Стійке небажання визнати свій помилки або правоту співбесідника.
10. Постійне нав'язування своєї точки зору, тиск.
11. Спроби підмінити об'єкт конфлікту, змістити його в іншу площину.
12. Систематичних відмов і заперечення слів партнера.
13. Негнучкість поведінки.
14. Демонстрація постійної зайнятості і ігнорування спроб партнера встановити контакт.
15. Створення дефіциту часу для вирішення проблеми або різке прискорення темпу бесіди.
16. Прояви некомпетентності.
17. Нещирість.
18. Нестриманість.
19. Посягання на реальні або уявні права людини.
20. Порухення персонального простору.

3. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

Можливі **чотири варіанти управління конфліктом.**

Розглянемо їх послідовно.

Стратегії запобігання конфлікту.

1. Усунути реальний предмет конфлікту.
2. Привернути як арбітра незацікавлену особу з готовністю підкорятися його рішенням.
3. Зробити так, щоб одні з тих, що конфліктують відмовився від предмету конфлікту на користь іншого.

Стратегії придушення конфлікту.

Застосовуються по відношенню до конфліктів в необоротно деструктивній фазі і до безпредметних конфліктів.

1. Цілеспрямовано і послідовно скоротити кількість тих, що конфліктують.
2. Розробити систему правил, норм, розпоряджень, що упорядковують взаємини між потенційно конфліктними по відношенню один до одного людьми.
3. Створювати і безперервно підтримувати умови, які утрудняють або перешкоджають безпосередній взаємодії між потенційно конфліктними по відношенню до один одного людьми.

Стратегії відстрочення конфлікту.

Це тимчасові заходи, вони допомагають лише ослабити конфлікт з тим, щоб пізніше, коли дозріють умови, добитися його дозволу.

1. Змінити відношення що одного конфліктує до іншого:

- а) змінити силу одного або обох що конфліктують в уяві протилежної сторони;
- б) зменшити або збільшити роль або місце одне з тих, що конфліктують в уяві іншого.

2. Змінити уявлення що конфліктує про конфліктну ситуацію (умовах конфлікту, взаєминах людей, пов'язаних з ним, і т. п.).

3. Змінити значущість (характер, форму) об'єкту конфлікту в уяві що конфліктує і тим самим зробити його менш конфліктним (понизити або підвищити цінність об'єкту конфлікту і тим самим зробити це відповідно непотрібним або недосяжним).

Принципи і тактики вирішення конфлікту.

Принципи:

1. Принцип розуміння — усвідомлення реальної проблеми, співвідношення сил в конфлікті, предмету конфлікту, знання потенційне конфліктних осіб, хороша орієнтація в потенційних умовах виникнення конфліктів, фазах їх розвитку.

2. Принцип передбачення — прогнозування потенційних конфліктів між співробітниками, угрупованнями і своєчасна підготовка до них.

Тактики:

А. Загальні рекомендації.

При виникненні напруги між партнерами проявляти:

1. Увагу до співбесідника.
2. Доброзичливість, дружелюбність, розташована, шанобливе відношення.
3. Природність.
4. Терпимість до його слабкостей.
5. Співчуття до нього, участь.
6. Витримку, самоконтроль.
7. Спокійний тон.
8. Лаконічність, небагатослівність. Будувати фрази так, щоб вони викликали нейтральну або позитивну реакцію з боку співбесідника.
9. Постійно підтримувати зворотний зв'язок із співбесідником.
10. Трохи затягувати ритм, темп бесіди, якщо співбесідник надмірно схвильований і дуже швидко говорить.
11. Стежити за співбесідником уважно, при першій нагоді встановити з ним контакт і прагнути не втрачати його.
12. Прагнути дивитися в очі партнерові, на його обличчя, руки, позу, стежити за їх змінами.
13. Намагатися в думках встати на місце партнера і зрозуміти, які події привели його в цей стан.
14. Спробувати відчувати: “А як було б мені в цьому стані?”.

Б. Поведінка на першій (дословесній) фазі бесіди:

1. Дати виговоритися, не намагатися перекричати, перебити.
2. Уважно вислухати.

3. Зробити паузу, якщо співбесідник надмірно активний.
4. Показати мімічними, руховими засобами (без слів), що ти відмітив стан співбесідника.
5. Зменшити соціальну дистанцію (посміхнутися, різко наблизитися, опинитися лицем до лиця, торкнутися, нахилитися).

В. Оперативні прийоми поведінки на другій (словесній) фазі бесіди:

1. Доброзичливо привітати співбесідника.
2. Відвернути або перемкнути увагу співбесідника (запропонувати закурити, дати в руки документ, що стосується співбесідника, зняти трубку, сказати що-небудь приємне, наприклад, комплімент, пов'язавши його з проблемою або станом співбесідника).
3. Запропонувати сісти (причому сідати при нагоді під гострим або прямим кутом до співбесідника на відстані не більше 0,5 метра).
4. Сказати про своє самопочуття, стан, який викликали слова співбесідника, якщо його статус вищий, позиція сильніша, ніж у тебе.
5. Сказати про стан, самопочуття співбесідника, якщо його статус нижчий, позиція слабкіша, ніж у тебе.
6. Звернутися до фактів.
7. Визнати свою провину, якщо вона є.
8. Визнати правоту співбесідника в тих пунктах, де він поза сумнівом має рацію.
9. Дати зрозуміти співбесідникові, що ти розумієш, наскільки важливе питання, про яке він говорить.
10. Показати йому, що ти зацікавлений у вирішенні його проблеми.
11. Підкреслити спільність інтересів, цілей, завдань із співбесідником.
12. Розділити з ним відповідальність за вирішення проблеми.
13. Підкреслити, що ти довіряєш співбесідникові.
14. Підкреслити кращі якості, які є в партнерові, які допоможуть йому самому справитися зі своїм станом.
15. Підкреслити значущість партнера, його місце, роль в групі, його сильні сторони, хороше відношення до нього з боку значущих інших.
16. Попросити у співбесідника раду, як тобі поступити з ним, як би він сам вирішив свою ситуацію.
17. Обіцяти підтримку, якщо це не протиречить твоїм принципам, інтересам справи.
18. Якщо є можливість, вирішити питання відразу або пообіцяти це зробити в найкоротший строк.

Г. Спеціальні оперативні прийоми.

Перш ніж їх застосувати, слід усвідомити вразливі місця у позиції співбесідника, в його міркуваннях і зрозуміти для себе, де знаходяться “больові точки” співбесідника,

як особи. Необхідно пам'ятати, що співбесідникові завжди повинна бути залишена можливість з гідністю відступити.

1. Повторити найбезрозсудніші слова співбесідника як би з подивом.
2. Тактовно показати, що співбесідник надмірно різкий (сухе, холодне, формальне звернення, збільшення дистанції, підкреслена ввічливість).
3. Зробити комплімент агресорові.
4. Звести проблему до гумористичної або гротесково-сатиричної сторони.
5. Проявити по відношенню до партнера сильнішу агресію, ніж продемонстрував він.
6. Сказати співбесідникові про негативні сторони і наслідки конфліктної ситуації для нього особисто.
7. Показати, що задоволення його вимогам може привести до негативних наслідків для людей, думкою яких він дорожить, або відвернути їх від нього.

Контрольні питання

1. Що ви розумієте під конфліктом? Коли виникає конфлікт?
2. Який конфлікт називають реалістичним? Нереалістичним?
3. Чим характеризується конструктивна і деструктивна фази конфлікту?
4. Які поведінкові реакції привертають до деструктивності конфлікту?
5. Які об'єктивні і суб'єктивні передумови виникнення конфліктів?
6. Назвіть типи конфліктних осіб. Дайте характеристику одного з них.
7. Назвіть можливі варіанти управління конфліктом.
8. Які основні принципи і тактики вирішення конфлікту?

Завдання:

1. Уважно прочитати та проаналізувати матеріали лекцій.
2. Надати три відповіді (за вашим вибором) на запитання до теми "Конфлікти та методи їх додання" – **3 бали.**
3. Пройти методику Томаса, проаналізувати та представити результати (яким стратегіям поведінки у конфлікті ви надаєте перевагу? що це означає?) - **3 бали.**

<https://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasa---tipy-povedeniya-v-konflikte>

Список літератури, що рекомендується

1. Бреслав Г.М. Психологія емоцій: навчань. допомога для студ. вузів, обуч. по напр. і спец. "Психологія", "Клінічна психологія"/ Г.М. Бреслав.-М.: Academia; : Смысл, 2004.- 543с.
2. Варій М.Й. Психологія : навч. посібник для студ. вищих навч. закладів/ М.Й. Варій.-К.: Центр учбової літератури, 2007.-288с.
3. Гойхман О.Я. Речевая комунікація: підручник для студ. вузів, обуч. по спец. сервиса/ О.Я. Гойхман, Т.М. Надєїна.-2-е видавництво, перераб. і доп.-М.: Инфра-м, 2006.-272с.
4. Грігоровіч Л.А. Педагогіка і психологія: навчань. допомога для студ. вузів/ Л.А. Грігоровіч, Т.д. Марцинковська.-М.: Гардаріки, 2006.-476с.
5. Коpecь л.В. Психологія особистості: навч. посібник для студ. вищих навч. закладів/ Л.В. Коpecь.-К.: ВД "Києво-могилянська академія", 2007.-460с.
6. Крайніков Е.В. Психологія розвитку: словник-довідник/ Е.В. Крайніков.-К.: Арістей, 2004.-260с.
7. Лебедева Н.Г. Психологія особистості: навч. посібник/ Н.Г. Лебедева.-Алчевськ: Дондту, 2007.-159 з.
8. Лебедева Н.Г. Психологія: навч. посібник[для студ. вищих навч. закладів]/ Н.Г. Лебедева, О.Т. Джурелюк, Д.О. Самойленко.-Алчевськ: Дондту, 2008.-269с.
9. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібник для студ. вищих навч. закладів/ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель.-К.: ВД "Професіонал", 2007.-416с.
10. Немов Р.С. Психологія: Словник-довідник: у 2-х ч. Ч.2/ Р.С. Немов.-М.: Владос-пресс, 2004.-352 з.
11. Загальна психологія: курс лекцій для першого ступеня пед. образования/ Сост. Е.І. Рогів.-М.: Владос, 2004.-448с.
12. Орбан-лембрік Л.Е. Соціальна психологія: у 2-х кн.: Кн.2: соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія: підручник для студ. вищих навч. закладів / Л.Е. Орбан-лембрік.-К.: Лібідь, 2006.-560с.
13. Соснін В.А. Соціальна психологія: підручник для студ. установ середовищ. проф. образования/ В.А. Соснін, Е.А. Красникова.-М.: Форум-інфра-м, 2006.-335с.
14. Х'юстон М. Введеніє в соціальну психологію. Європейський підход: пер. з англ.: підручник для студ. вузів, обуч. по спец. психології і педагогіки/ М. Х'юстон, В. Штребе.-[3-е видавництво].-М.: Юніті, 2004.- 595 з.

Індивідуальне завдання (замість публічного виступу)

Засновник методу – британський психолог, доктор медичних наук Едвард де Боно.

■ В основі – ідея паралельного мислення: конструктивного мислення, при якому різні точки зору і підходи не стикаються, а співіснують.

Метод шести капелюхів – це простий і практичний спосіб розділення процесу мислення на шість різних режимів, кожен з яких представлений метафоричним капелюхом певного кольору.

Ми можемо навчитися оперувати різними аспектами нашого мислення по черзі. Потім зібрати ці аспекти разом і дістати “повнокольорове мислення”.

■ **Метод шести капелюхів мислення**

Використання цього прийому дозволяє скоротити час розв’язання проблем на більше, ніж на 40% і підвищити ефективність результатів діяльності.

забезпечує навички та інструменти, які можуть бути негайно застосовані для вирішення проблем та прийняття рішень. Це проста і ефективна система, що значно збільшує продуктивність праці. І тим більше, чим більше людині доводиться думати і спілкуватися з іншими людьми.

Переваги методу «шести капелюхів»:

1. Зазвичай розумову працю уявляють нудною та абстрактною. “Шість капелюхів” дозволяють зробити її яскравим і захопливим засобом керування своїм мисленням.
2. Кольорові капелюхи – це метафора, яка добре запам’ятовується, яку легко застосувати.
3. Метод “шести капелюхів” можна використовувати на будь-якому рівні складності, від дитячого садка до ради директорів.
4. Завдяки конструюванню роботи та відміні безплідних дискусій мислення стає більш сфокусованим, конструктивним і продуктивним.
5. Метафора капелюхів є свого роду рольовою мовою, якою легко обговорювати і переключати мислення, відволікаючись від особистісних переваг і нікого не ображаючи.
6. Метод дозволяє уникнути плутанини в груповій роботі, оскільки вся група використовує тільки один тип мислення в певний проміжок часу.
7. Метод визначає значимість усіх компонентів роботи над завданням (проектом) – емоцій, фактів, критики, нових ідей – і включає їх у роботу в потрібний момент, уникаючи деструктивних факторів.



■ Білий капелюх наводить на думку про папір. Білий капелюх зв’язаний із інформацією. Одягаючи білий капелюх, ми запитуємо: "Яка інформація у нас є?"; "Яка інформація нам потрібна?"; "Якої інформації нам не вистачає?"; "Як нам

одержати відсутню інформацію?"; "Які питання ми повинні задати?" Білий капелюх використовується для того, щоб спрямувати увагу на наявну чи відсутню інформацію.



■ Жовтий капелюх: Жовтий колір наводить на думку про сонце й оптимізм. Під жовтим капелюхом ми робимо пряме зусилля знайти переваги пропозиції: "Що в цьому гарного?" Навіть якщо ідея нам не подобається, жовтий капелюх просить нас знайти в ній гарні сторони. "Які переваги?"; "Кому це вигідно?"; "Відкіля з'являться переваги?"; "Які цінності?"



Чорний капелюх: Це, можливо, найкорисніший капелюх. І він, безсумніву, найчастіше використовується. Чорний колір нагадує про мантію судді. Чорний означає обережність. Чорний капелюх не дає нам зробити що-небудь небезпечно. Чорний капелюх вказує на ризик і говорить, чому щось може не вийти. Однак чорним капелюхом не можна зловживати, тому що зловживання небезпечно саме по собі.



Червоний капелюх: Червоний наводить на думку про вогонь і тепло. Червоний капелюх зв'язаний з почуттями, інтуїцією й емоціями. Ви можете не усвідомлювати, чому вам щось подобається, чи чому не подобається. Коли використовується червоний капелюх, у вас з'являється можливість описати свої почуття й інтуїцію, без будь-яких пояснень. Ваші почуття існують, і червоний капелюх дає можливість їх викласти.



Зелений капелюх: Зелений нагадує про рослини, ріст, енергію, життя. Зелений капелюх - капелюх енергії, творчості. Під зеленим капелюхом ми вносимо пропозиції й обговорюємо нові ідеї й альтернативи. Під зеленим капелюхом ми говоримо про модифікації й варіації існуючих ідей. Зелений капелюх дозволяє думати про можливості. Коли використовується зелений капелюх, кожний прикладає творчі зусилля.



■ Синій капелюх: використовується для розгляду самого процесу мислення: "Що нам робити далі?"; "Чого ми досягли на даний момент?". Синій капелюх використовується або на початку обговорень, щоб вирішити, чого ми хочемо досягти в його результаті мислення, або його можна використовувати, щоб упорядкувати послідовність застосовуваних капелюхів і підсумувати досягнуте.

Чому капелюхи?

По-перше, кожному капелюху відповідає його особистий, індивідуальний колір, який вирізняє його з поміж інших і наділяє його характерними, притаманними тільки йому одному рисами і якостями – кольорова різниця робить кожний капелюх особливим, неповторним. Кожний кольоровий капелюх вказує на роль, на визначений тип мислення і діяльності.

По-друге, капелюх дуже легко одіти і зняти. Це важливо завжди, у всіх ситуаціях, коли людина має вміти застосовувати всі ресурси свого мислення, вміти міняти тип мислення і діяльності в залежності від поставленого завдання. Одягання «думкопереварюючого» капелюха покликане допомогти людині отримати потрібний стан свідомості, зосередитися на виконанні певних операцій.

По- третє, «Капелюхи мислення» дають структуру для використання паралельного мислення і виходу із суперечок, в більшості випадків поглиначів часу без усіякої користі. Як правило, кожна людина має свій погляд на предмети, явища, і чим вищі інтелектуальні задатки людини, тим сильніше вона буде захищати свою позицію, своє уявлення про предмет. Використання капелюхів відкриває можливість домовитись із співрозмовником, прийти до згоди. Прив'язана до капелюхів символіка зручна для того, щоб попросити «розгорнути» кого-небудь потік своїх думок в потрібному напрямку. Можна попросити людину одягнути чорний капелюх і подумати про мінуси, які є в його баченні даної ситуації, або під полями жовтого капелюха подумати про плюси, які приховані в ній .

Отже:

- Білий капелюх: інформація.
- Жовтий капелюх: логічний позитив.
- Чорний капелюх: критика.
- Червоний капелюх: почуття та інтуїція.
- Зелений капелюх: креативність.
- Синій капелюх: організація процесу, підсумки.

Завдання:

1. Уважно прочитати та проаналізувати попередню інформацію до завдання.
2. Розглянути будь-яку спірну ситуацію спілкування (проблему, дискусійне питання) з точки зору шести капелюхів мислення.
3. Представити це в формі звіту (приблизно 2-3 сторінки).

Приклад:

1. Сама ситуація.
2. Білий капелюх – що....
3. Жовтий капелюх – що..

І так всі шість.

За кожен капелюх – 5 балів. Всього – 30.