

Способности к профессиям социального типа

*Человек, не умеющий
улыбаться, не должен
открывать магазин.*

Вступление

Люди, успешные в профессиях социального типа, уважают и ценят людей: учеников и студентов, клиентов и пациентов, пассажиров и покупателей, испытывают повышенное чувство ответственности за свою работу.

Большинство профессий социального типа связаны с обслуживанием, обучением, воспитанием других людей если не прямо, то косвенно. Успешность юриста, врача, учителя, менеджера во многом зависит от их эмоциональной устойчивости и умения общаться.

- Какие типы темперамента располагают человека к общению?
- Какие личностные особенности затрудняют общение?

Все люди настолько различны по темпераменту, восприятию, способу переработки информации, склонностям, способностям, воспитанию, что было бы удивительно, если бы между ними не возникали разногласия. Человечество давно бы исчезло с лица земли, если бы люди не научились договариваться, учитывать не только свои, но и чужие интересы. Конфликты — это столкновение интересов. Принято считать, что конфликты — вещь неизбежная. Поведение человека в конфликтах изучает раздел психологии, который называется **конфликтология**.

Конфликты — это норма жизни. Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.

Ч. Никсон

Особенности нервной системы и эмоциональной сферы во многом определяют нашу предрасположенность к конфликтному поведению.

Увидеть особенности своего поведения в конфликтных ситуациях вам поможет тест Томаса, в котором попарно сравниваются варианты поведения.



Задание 1. Поведение в конфликте. Тест Томаса

Приступим к работе



№	1	2	3	4	5
1.			а	б	
2.		б			
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

Бланк ответов

Сравните два утверждения и выберите то, которое точнее описывает ваше поведение.

В бланке ответов обведите "а" или "б".



1. а) я даю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) вместо того чтобы 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 с учетом моих собственных интересов и интересов другого.
3. а) обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего;
б) я стараюсь успокоить оппонента, чтобы 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 бесполезной напряженности.

6. а) я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя;
б) я стараюсь добиться своего.
7. а) я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно;
б) я считаю возможным уступить в одном, чтобы в другом добиться успеха.
8. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. а) я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то разногласий;
б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) я твердо стремлюсь достичь своего.
б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. **a)** первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы,

б) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. **a)** зачастую я избегаю позиции, которая может вызвать споры;

б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. **a)** я предлагаю среднюю позицию;

б) я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. **a)** я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. **a)** я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения;

б) я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. **a)** я стараюсь не задевать чувства другого;

б) я стараюсь убедить другого в преимуществах моих взглядов.

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 другому возможность в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. а) первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы;
б) я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
20. а) я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
б) я стараюсь найти лучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
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) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям;

б) я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. а) я пытаюсь показать другому логику и преимущество 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 занимать позицию, 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 обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. а) я предлагаю среднюю позицию;

б) думаю, не стоит волноваться из-за каких-то разногласий.

30. а) я стараюсь не задевать чувства другого;

б) я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.



Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте сумму обведенных букв в каждом из пяти столбцов и запишите сумму. Максимальное число баллов говорит о склонности к соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации:

- 1-й столбик — соперничество;
- 2-й столбик — сотрудничество;
- 3-й столбик — компромисс;
- 4-й столбик — избегание;
- 5-й столбик — приспособление.



Существует пять способов разрешения конфликтов:



1. Соперничество, или конкуренция



2. Сотрудничество, или кооперация



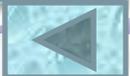
3. Компромисс



4. Уход, или избегание



5. Приспособление



1. Соперничество, или конкуренция

Стремление добиться своего за счет другого, "силовой" способ разрешения конфликта. Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы, а также в том случае, если вас используют в своих интересах. Выигрывает тот, кто сильнее. Цена победы — разрыв отношений, страдания проигравшего. Чаще всего эту стратегию используют люди, уверенные в себе, агрессивные, амбициозные.



2. Сотрудничество, или кооперация

Это поиск решения, устраивающего обе стороны. Эта стратегия является самой эффективной, потому что в этом случае выигрывают обе стороны. Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди. Стратегия укрепляет отношения и дает взаимные выгоды.



3. Компромисс

Это метод взаимных уступок. Компромисс дает возможность частично учесть интересы обеих сторон. Стратегия уместна в том случае, если сохранение отношений с партнером важнее возможной выгоды или когда другие способы разрешения конфликта не эффективны. Она свидетельствует о гибкости, дипломатичности применяющих ее людей.



4. Уход, или избегание

Это уклонение от принятия решений. Эта стратегия используется в том случае, когда цена вопроса не велика или нужна пауза для принятия окончательного решения. Достоинством этой стратегии можно считать сохранение отношений, однако в этом случае ни одна из сторон не получает преимущества, конфликт не разрешен, а только притушен. Чаще всего стратегию "избегания" используют люди, неуверенные в себе или находящиеся в тисках непреодолимых обстоятельств.



5. Приспособление

Это принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Эта стратегия уместна в том случае, когда ради видимости сохранения партнерских отношений человек готов жертвовать своей выгодой. В этом случае сторона, идущая на уступки, проигрывает другой стороне. Сохранение истинных партнерских отношений в этом случае проблематично. Данная стратегия характеризует мирного, уступчивого человека.



Задание 2. Ролевая игра

"Конфликт"

Взаимодействие в профессиях социального типа строится в системе "продавец — покупатель", "врач — пациент", "учитель — ученик (родители)", "начальник — подчиненный", "парикмахер — клиент" и т.д.

Рассмотрите данные ситуации и оцените поведение участников диалога. Попробуйте спрогнозировать последствия каждого инцидента.



1. «Грамотные стали»

2. «Только не надо нас пугать»



3. «Вас никто здесь не держит»

3. Свободная тема

1. "Грамотные стали"

- *Покупатель.* Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?
- *Продавец.* С чего вы взяли?
- *Покупатель.* Ну вот же, на ценнике написано: вес — 200 граммов, цена — 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купил, думал, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали.
- *Продавец.* Ничего мы не перепутали. По сколько надо, по столько и продаем. А не нравится — идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали!..



2. "Только не надо нас пугать"

- *Учитель.* Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы.
- *Мама ученика.* А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня профессионально занимается танцами, его ждет артистическая карьера. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.
- *Учитель.* Но вы понимаете, что оценка по литературе в аттестате будет стоять не за его танцевальные успехи? Он получит то, что заслуживает.
- *Мама ученика.* Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управы не найдется?



3. "Вас никто здесь не держит"

Представитель рабочих. Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить — почему нам третий месяц не платят зарплату?

Начальник. Мне очень жаль, но денег нет: предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось.

Представитель рабочих. Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку.

Начальник. Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

Представитель рабочих. Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите, — верните заработанные нами деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки.

Начальник. Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать — вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.



Предложите свои стратегии поведения
в данных ситуациях.

Разыграйте эти сценки, используя
более эффективные стратегии
поведения в конфликтных ситуациях.



Задание 3

Вспомните случай, когда ваше поведение в конфликтной ситуации привело к нежелательным для вас последствиям: разрыву отношений с близкими людьми, вызову родителей в школу, проблеме с правоохранительными органами и т.д. Опишите этот случай. Как бы вы поступили, если бы можно было повернуть время вспять? Чему вас научила эта ситуация?

