

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ

по дисциплине

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

для студентов направления подготовки

37.03.02 «Конфликтология»

Направленность (профиль)

«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь

2026

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Методы исследования и диагностики конфликтов

Тема 2. Конфликт как социальный феномен

Тема 3. Основные подходы к изучению и регулированию конфликтов

Тема 4. Конфликтное взаимодействие

Тема 5. Поведение личности в конфликте

Тема 6. Внутриличностные конфликты

Тема 7. Межличностные и межгрупповые конфликты

Тема 8. Технологии управления конфликтом

Тема 9. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Тема 10. Способы работы с конфликтами

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня конфликты привлекают внимание все большего числа людей и не только в плане житейского, бытового их характера, мешающего спокойному существованию человека, но и в плане профессионального подхода к их анализу, способам урегулирования и профилактики.

Деструктивная сторона проявления конфликта в жизни многих людей вызывает страх, тревожные ожидания, обусловленные незнанием причин появления данных конфликтов и способов их регуляции. Отсюда возникает необходимость профессионального вмешательства и оказания помощи не только в регулировании или преодолении конфликтного взаимодействия на разных уровнях его протекания, но и, главное, - в обучении способам управления конфликтами.

Формирование умений и навыков в работе с конфликтами должно строиться на основе овладения теоретическими данными, наработанными в этой области, и практическими приемами решения конфликтных ситуаций. Предлагаемое нами учебно-методическое пособие – первый шаг к профессиональному овладению эффективными способами работы с конфликтами.

Цель освоения дисциплины: способствовать формированию универсальных и общепрофессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология.

Задачи освоения дисциплины:

- ознакомиться с теорией, основами методологии

конфликтологического практикума;

- обрести навыки интерпретации исследования конфликтных отношений.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины:

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования
-------------------------------	------------------------------	--

		компетенций, индикаторов
<p>ОПК-2: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.</p>	<p>ИД-1_{ОПК-2} – учитывает особенности основных видов конфликтов, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия при анализе конфликтных ситуаций</p>	<p>Анализирует причины возникновения конфликтов и закономерности поведения личности в различных конфликтных ситуациях</p>
	<p>ИД-2_{ОПК-2} - готовит материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия</p>	<p>Анализирует и систематизирует факторы, определяющие способность индивида, группы выступить в качестве субъектов конфликта или его инициаторов</p>
	<p>ИД-3_{ОПК-2} - применяет способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия для обработки, анализа и представления информации</p>	<p>Самостоятельно осуществляет поиск информации из различных источников</p>
	<p>ИД-4_{ОПК-2} - составляет заключение о конфликтогенном потенциале ситуации</p>	<p>Моделирует экспертное заключение в соответствии с заданной конфликтной ситуацией</p>

Тема 1. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТОВ

Цель: изучение подходов к диагностике конфликта, выделение основных методов исследования и их характеристика, знакомство с психологическими методами изучения конфликтов, анализ специализированных методов исследования конфликтного взаимодействия, определение основных принципов научного исследования конфликта.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть. Рассматривая проблему изучения конфликтов в науке, студенты должны усвоить, что под методом понимается совокупность определенных правил, приемов, норм практического и теоретического освоения действительности. Кроме того, они должны овладеть таким понятием, как методология, под которой понимается учение о методах познания, система принципов, объясняющая пути и обосновывающая способы приращения, построения и применения знаний.

В ходе изучения данной темы студенты должны ответить на вопросы о том, каковы общенаучные методы исследования конфликтов, а также какие специализированные методы исследования конфликтного взаимодействия существуют в современной науке.

Приступая к рассмотрению основных принципов научного исследования, студентам необходимо уяснить, что принцип детерминизма устанавливает обусловленность всех явлений действием тех или иных причин, то есть является принципом причинно-следственных связей всех явлений действительности; принцип системности требует трактовки всех явлений как внутренне связанных компонентов целостной системы, природной, социальной и психической; принцип развития объясняет непрерывность изменения, преобразования и развития всех предметов и явлений действительности, переход от одних форм и уровней к другим. В результате студенты должны прийти к выводу, что именно в соответствии с этими принципами и формируется категориальный аппарат науки конфликтологии.

Далее необходимо осознать сущность и осмыслить содержание понятия «диагностика конфликта», под которой понимают знание основных параметров конфликтного взаимодействия (состав участников, объект разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны (Кибанов А.Я. и др.). При этом студенты должны понять, что конечной целью диагностики конфликтов является получение новых и достоверных знаний о конфликтном взаимодействии, выработка на их основе практических рекомендаций, которые реально улучшили бы конструктивное регулирование конфликтов.

Особо необходимо остановиться на изучении многообразия методов конфликтологии, которое можно представить с помощью таблицы.

Методы конфликтологии

<i>№ п/п</i>	<i>Группа методов</i>	<i>Конкретные методы</i>
1.	Методы изучения и оценки личности	Наблюдение Опрос Тестирование
2.	Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах	Наблюдение Опрос Социометрический метод
3.	Методы диагностики и анализа конфликта	Наблюдение Опрос Анализ результатов деятельности Метод экспертного интервью

4.	Методы управления конфликтами	Структурные методы Метод картографии
----	-------------------------------	---

Далее следует разобраться с содержанием каждого из этих методов, выделив особенности их использования для нужд конфликтологии. Студентам необходимо уяснить цель применения каждого из названных методов: наблюдение применяется для изучения конфликтов различного уровня – от внутриличностного до межгосударственного; координатно-социограммный метод, как модификация метода социометрии, позволяет выделить в исследуемых группах конфликтные пары, индифферентные личности, микрогруппы с положительными и отрицательными статусами в официальном и неофициальном общении; пространственная социометрия позволяет выявить членов группы, с которыми у испытуемого более близкие отношения; цветовой тест отношений может быть использован в тех случаях, когда у опрашиваемых существует установка на сокрытие от исследователя своих конфликтных отношений в группе; изучение документов применяется для ретроспективного анализа конфликтов; опрос включает разнообразные шкалы диагностики наличия конфликта и степени его выраженности, тестовые процедуры, выявляющие избираемые стратегии поведения в конфликтах; эксперимент основывается на моделировании конфликтных ситуаций, преимущественно в лабораторных условиях, и фиксирует реакции человека на эти ситуации. Кроме того, в исследовании конфликта применяются системно-ситуационный анализ, направленный на изучение конфликтов по единицам, в качестве которых выступает конфликтная ситуация, как наименьшая целостная, неделимая часть конфликта; математическое моделирование позволяет перейти от простого накопления и анализа фактов к прогнозированию и оценке событий в реальном масштабе времени их развития; личностные тесты фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, указывающих на повышенную конфликтность личности.

В ходе изучения содержания темы студенты должны осознать, что сложность такого явления, как конфликт, и разнообразие подходов к его пониманию определяют и разнообразие методических подходов и приемов изучения конфликта.

Вопросы и задания.

1. Методологические основы исследования конфликтов.

2. Применение методов психологии в конфликтологии.
3. Ситуационный метод исследования конфликтов.
4. Методы исследования межгрупповых конфликтов.
5. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности.
6. Возможности использования тестов в определении конфликтности человека.
7. Программа конфликтологического исследования.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 2. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

Цель: изучение сущности и структуры конфликта, его составных элементов, типологии и видов конфликтов в обществе, а также динамических показателей конфликта и его функций.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Приступая к осмыслению содержания темы, следует иметь в виду, что она является одной из самых сложных, а также базовой для дальнейшего освоения теории конфликта.

Изучая содержание темы, студенты должны усвоить, что для освоения и понимания сущности конфликта необходимо в обязательном порядке рассматривать как минимум четыре основные его характеристики конфликта: типологию, структуру, динамику и функцию. В дальнейшем требуется уяснить, что в конфликте всегда принимают участие несколько сторон (не важно, отделы ли это психики одного человека, или разные люди, или группы людей). Поэтому базисная классификация конфликта производится именно по характеру и особенностям участвующих в конфликте сторон.

Переходя к осмыслению структуры конфликта, необходимо уяснить, что к основным структурным составляющим любого конфликта относятся субъекты конфликта, взаимоотношения между ними (или социальное поле конфликта),

предмет (или спорный вопрос, проблема), по поводу которого он складывается, состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается.

Чтобы глубоко исследовать сущность субъектов конфликта, студентам необходимо проанализировать, каким образом можно оценить количественный и качественный состав, уровень организации и объем ресурсов участников конфликта.

Проанализировав субъекты конфликта, далее целесообразно перейти к рассмотрению предмета конфликта, который характеризует его содержательную сторону. Для его познания требуется вначале ознакомиться с определением объекта конфликта, под которым понимается реальная или значимая для оппонентов причина, из-за которой они и вступают в конфликтное противоборство. При этом необходимо запомнить, что именно то в характеристиках объекта, по поводу чего субъекты противостоят, что делает внимание и устремления каждого из них противоречащими вниманию и устремлениям другого, определяя тем самым, их взаимную готовность противоборствовать между собой, и составляет, собственно, предмет конфликта. Таким образом, под предметом конфликта понимается субъективная причина. Практика показывает, что основными объектами конфликтов выступают ресурсы, статус и ценности.

Переходя к изучению динамических характеристик конфликта, следует остановиться на рассмотрении следующих стадий конфликта: конфликтная ситуация, в рамках которой формируются детерминанты конфликта, провоцирующие социальную и психологическую напряженность, и складываются условия, способствующие осознанию социальными субъектами расхождения их интересов и ценностей, а также факторы, определяющие выбор ими способа их обеспечения; конфликтное взаимодействие, где особое внимание привлекают процессы эскалации и деэскалации конфликта; завершение конфликта, где наибольшую важность приобретает учет возможных результатов и последствий как предшествующего противоборства, так и способа его урегулирования.

Необходимо также остановиться на исследовании содержания такого понятия как «депривация», которое является одним из основных условий возникновения конфликтов и определяется как неравенство доступа к социальным благам в различных областях общественной жизни (доход, образование, жилье, здоровье и т.д.). Причем следует запомнить, что депривация выступает только одним из источников недовольства.

В ходе изучения данного вопроса следует уяснить, что в природе бывают и так называемые ложные конфликты. Ложный конфликт – это конфликт, не имеющий объективных оснований, возникающий на основе ложных представлений и недоразумений. Однако, начавшись как ложный, он может перерасти и в реальный.

Важным моментом в ходе изучения конфликта является изучение его основных этапов. Как правило, выделяется пять основных этапов конфликта: возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта; начало открытого конфликтного взаимодействия; развитие открытого конфликта; разрешение конфликта.

Особо следует для себя отметить, что конфликтная ситуация предшествует непосредственному противостоянию и противоборству сторон и представляет собой реально возникшее социальное противоречие, составляющее объективную основу для их развертывания. Необходимо принять во внимание, что, с одной стороны, не всегда конфликтные ситуации осознаются и становятся явными для объективно включенных в них субъектов.

С другой стороны, нередко в жизни имеет место конфликтное поведение индивидов или групп при отсутствии объективных для этого оснований. Следовательно, конфликтная ситуация – система взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов объективного и субъективного уровня. Она включает: основные факторы макроситуации (физической, социальной среды), влияющие на конфликт; основных и второстепенных участников: объект и предмет; субъектов, характеристики и особенности участников конфликта.

Изучение процесса возникновения конфликтной ситуации и ее перерастание в конфликт представляют достаточно сложный вопрос, который предполагает познание сущности и содержания детерминант развития конфликта, порядка оформления субъектов конфликта и осознания ими неудовлетворенности сложившейся ситуацией, определяющих появление и обострение напряженности, формирование соответствующих ее восприятию и оценке целей и путей их достижения.

Среди существующих детерминант студенты должны выделить и изучить три основные: социальные условия, которые вызывают расхождение интересов и целей; психологические процессы, определяющие уверенность в наличии этих расхождений (соответствующее восприятие, переживание, оценка и т.д.);

агрессивные диспозиции, которые непосредственно провоцируют конфликтное поведение.

Рассматривая вопрос конфликтного взаимодействия, обучаемый должен запомнить, что заинтересованная в деэскалации сторона может попытаться изменить мотивацию противоположной стороны с помощью создания гетерогенного (неоднородного) отношения к конфликту. Для этого существует множество путей, среди которых можно выделить следующие: переформулирование целей с ориентацией только на определенные сегменты группы; подчеркивание нежелательности эскалации притязаний; избирательный характер принуждения как средство упреждения эскалации конфликта; предупреждение о значительных издержках дальнейшей эскалации; обращение к поддержке третьей стороны, которая может содействовать прояснению ситуации, наладить каналы коммуникации, способствовать продолжению конфликта на более низком уровне без изменения позиций его участников и т.д.

Рассматривая этап завершения конфликта, необходимо остановиться на роли в нем третьей стороны. Основные варианты могут быть следующие: вовлечение третьей стороны в конфликт изменяет его параметры и возможный результат для всех его участников; третья сторона становится союзником более слабого участника конфликта и помогает ему достичь компромисса; в зависимости от собственных интересов и при условии достаточной силы она навязывает участникам конфликта свои условия; в других ситуациях третья сторона играет нейтральную роль посредника и содействует завершению конфликта цивилизованными средствами.

Анализируя конфликты, необходимо обратить внимание на долговременные и косвенные последствия результатов конфликтного взаимодействия. Целесообразно рассмотреть эти последствия для следующих ситуаций: для каждой из конфликтующих сторон; для отношений между ними; для социальной системы, которую эти последствия затрагивают. При этом следует сделать акцент на изучении проблемы возникновения новых конфликтных ситуаций, которые являются следствием нестабильных результатов, достигнутых в результате предыдущего завершения конфликта.

Вопросы и задания.

1. Основные структурные элементы конфликта.
2. Классификация конфликтов.

3. Причины конфликтов.
4. Динамическая характеристика конфликта.
5. Уровни проявления и типология конфликтов.
6. Причины возникновения конфликтов.
7. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости человека.

Задание: Сравните две типологии конфликтов отечественных конфликтологов — Э.А. Уткина и А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова. Дайте свою оценку каждой из них. Попробуйте не только проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой из типологий, но и дать свою собственную классификацию конфликтов.

1. Уткин Э.А. Конфликтология. — М.: ЭКСМО, 1998. — С. 66—68.

Существует четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.

Внутриличностный конфликт. Участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. «Две души живут в моей груди...» — писал Гёте. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Буриданов осел, например, так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрек себя на голодную смерть. Порой в жизни, не решаясь сделать выбор, не умея решать внутриличностные конфликты, мы уподобляемся буриданову ослу. Внутриличностный конфликт чаще всего бывает тогда, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных — это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином, человек должен вечера проводить дома с семьей, а положение руководителя может обязывать нередко задерживаться на работе. Причиной такого

конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт. Это один из самых распространенных типов конфликта. Межличностный конфликт чаще всего проявляется в борьбе руководителей за ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Иногда люди просто не в состоянии ладить друг с другом. Например, два начальника, имеющих холерический темперамент, будут часто конфликтовать друг с другом. С трудом согласовывают свои действия два лидера в одном коллективе.

В организациях он проявляется по-разному. Многие менеджеры считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего — это борьба за ограниченные возможности: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между менеджером и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что менеджер предъявляет к нему непомерные требования, а менеджер считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

По субъективному признаку во внутренней жизни каждой организации можно выделить следующие типы межличностных конфликтов: конфликты между управляющими и управляемыми в рамках данной организации, причем конфликты между менеджером и рядовым исполнителем будут существенно отличаться от конфликтов между менеджером первой руки и менеджерами нижестоящих уровней; конфликты между рядовыми сотрудниками; конфликты на управленческом уровне, «т.е. конфликты между менеджерами одного ранга. Эти конфликты, как правило, теснейшим образом переплетены с личностными и кадровыми коллизиями, с практикой продвижения персонала в рамках данной организации, с борьбой за распределение наиболее важных позиций в ее собственной структуре. Они могут быть также связаны с разработкой различных стратегий поведения соответствующих организаций, с выработкой критериев эффективности ее совокупной деятельности.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения, характер общения. Каждый член такой группы обязан их соблюдать (отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой). Сошлемся на конфликты адаптационные: между теми правилами и нормами внутреннего общения, которые сложились в данной организации, и новичками, не осведомленными о существовании таких правил. Можно выделить конфликты между группой и личностью — не членом группы, а также внутригрупповые конфликты — между группой и одним из ее членов.

Другой распространенный конфликт этого типа — конфликт между группой и руководителем. Здесь следует различать конфликты между менеджером и подчиненным ему подразделением, подразделением и руководителем другой группы, между менеджерами различных подразделений, если в конфликт вовлекаются члены разных групп. В последних двух случаях конфликт может перерасти в межгрупповой. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Частным примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низким уровнями управления, между линейным и штабным персоналом.

2. Аниупов А.Я., Шипилов А.И. *Конфликтология.* — М.: ЮНИТИ, 1999. - С. 207-209.

Один из существенных признаков конфликта составляют характер и особенности участвующих в нем сторон. От того, кем представлены конфликтующие стороны, решающим образом зависят характеристики конфликта... Исходя из этого базовая типология конфликтов будет иметь вид, представленный на рисунке.

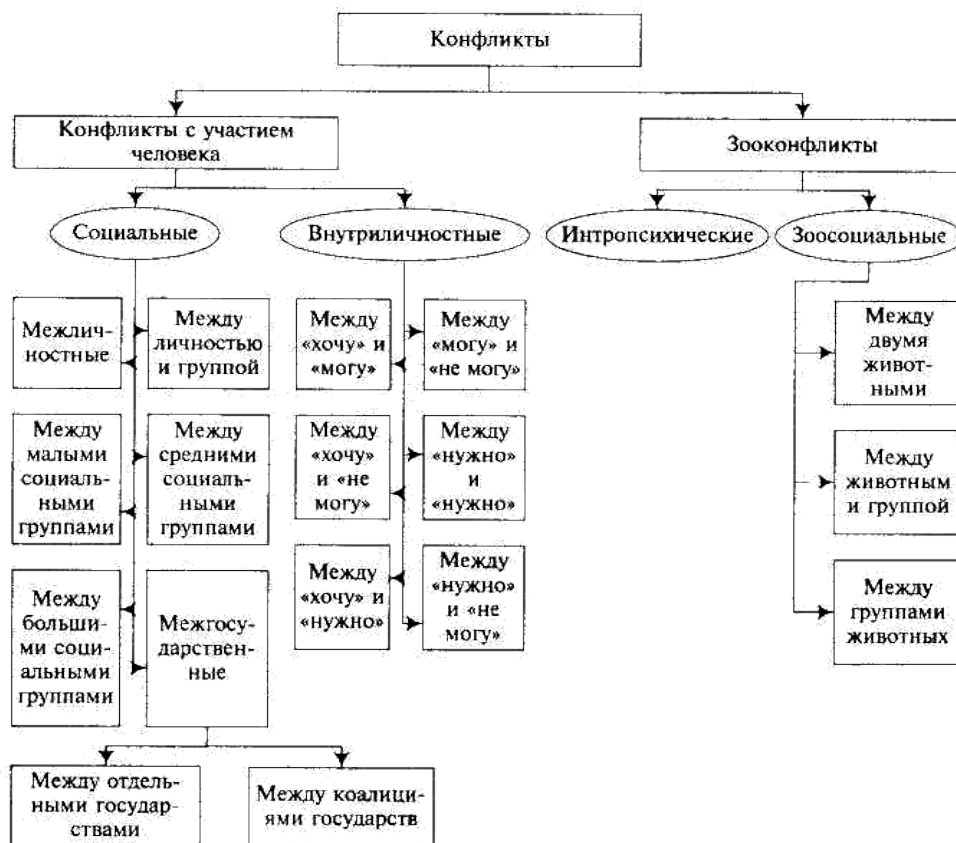


Рис.1 Базисная классификация конфликтов

Основной объект конфликтологии составляют семь видов социальных конфликтов. Межличностные конфликты представляют собой столкновения интересов двух людей. Если начальник отдела противопоставил себя группе подчиненных, то это будет конфликт типа «личность — группа». Борьба в учительском коллективе средней школы между сторонниками директора и его противниками - это конфликт между малыми группами. Средние социальные группы по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта превышает несколько сотен человек, то это конфликт между большими социальными группами. Международные конфликты представляют собой борьбу между двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт между государством и группой государств. Кроме того, коалиции государств могут насчитывать от нескольких участников до большого числа их. Это влияет на характер международного конфликта.

3. Работа в малых группах по 3-4 человека: составление сводной таблицы по всем возможным типам конфликтов.

4. Решение ситуативных задач:

Ситуация 1

Софья, 22 года, пишет: «У меня есть сын, любящий муж, интересная работа – и все это я могу потерять. Самое страшное, что мой враг внутри меня. Это – раздражение. Меня раздражают все, с кем я общаюсь, ребенок в том числе. Раньше я умела себя контролировать, а теперь боюсь отпугнуть людей. Как мне остановиться?»

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Какие варианты разрешения подобного конфликта вам известны? Что можно посоветовать Софье?

Ситуация 2

Героиня романа «Евгений Онегин» Татьяна Ларина заявляет: «Но я другому отдана и буду век ему верна». Именно отдана, т.е. с ней общество, семья поступали, как с предметом. Но «буду век ему верна» – решает для себя Татьяна Ларина.

В результате каких размышлений приходит Татьяна Ларина к такому решению? Можно ли говорить о наличии у нее внутриличностного конфликта? Почему?

Ситуация 3

Мария Ивановна в школе дает уроки пения. Считает себя выдающимся музыкантом, хотя ни консерватории, ни училища не кончала.

Можно ли говорить, что женщина переживает ситуацию внутриличностного конфликта? Почему? Какие могут быть последствия данной ситуации?

1. Найдите в произведениях классической русской литературы примеры семейного конфликта и внутриличностного конфликта. Подробно опишите ситуации, в которых они возникли, а также причины возникновения.

2. Составьте кроссворд, включающий все разновидности конфликтов (не менее 15 слов). Как с этим кроссвордом справились ваши одноклассники?

Наиболее распространенными методиками диагностики конфликтов на межличностном уровне являются методики, основанные на традиционном методе социометрии. Провести в своей группе метод социометрии. Какие результаты были получены? Составьте подробное заключение о степени сплоченности вашего коллектива

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 3. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ И РЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ

Цель: изучение процесса возникновения конфликта, определение его механизмов и типов конфликтогенов, выделение основных направлений в

изучении конфликта, знакомство с подходом Э. Берна к объяснению поведения человека во взаимодействии с другими людьми.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Изучение данной темы позволит обучаемому понять, что социально-психологическое содержание конфликта во многом определяет его возникновение и развитие. Поэтому освоение социально-психологических условий профилактики конфликтов должно стать одним из основных вопросов в процессе изучения конфликтологии. Поэтому в ходе изучения содержания этой темы необходимо более детально остановиться на изучении механизмов возникновения конфликтов, описанных в работах отечественных и зарубежных авторов.

Следует обратить внимание на подход одного из отечественных исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнова к определению формулы конфликтов (А, Б и В). Студенты должны понять, что практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их разрешения. При этом следует помнить, что формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

В ходе проработки темы студенты знакомятся с таким понятием, как «конфликтогены», под которым понимаются слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Далее следует обратить внимание на то, что в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии может быть с успехом применена теория трансакционного (трансактного) анализа. Касаясь рассмотрения механизма трансакции следует обратить внимание на

то, что трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Студенты должны уяснить поведенческие характеристики основных трансакций. В частности, Ребенок проявляет чувства (обида, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п. Родитель требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п. Взрослый работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

В результате работы над темой студенты должны понять алгоритм трансактного анализа и научиться применять его для решения конкретных ситуаций.

Касаясь рассмотрения особенностей информационного подхода в конфликтологии, студенты должны обратить внимание на то, что данный подход еще до конца не освоен, однако использование данного подхода может дать хорошие результаты в изучении конфликтов. Важно понять, что сам процесс конфликтного взаимодействия представляет собой не что иное, как обмен информацией между основными и второстепенными участниками конфликтной ситуации. При этом под информацией понимаются те сведения, которые передаются от источника информации к приемнику и каким-либо образом фиксируются им.

В интересах конфликтологии системно-информационному анализу могут быть подвергнуты четыре основные сферы: информационные процессы «внутри» конфликтной ситуации, заключающиеся в обмене информацией между всеми участниками конфликта, между другими его подструктурами; внешняя информационная среда, в условиях и под воздействием которой возникают, развиваются и завершаются конфликты; управление реальными конфликтами осуществляется на основе их информационных моделей, в основном путем информационного воздействия на участников. В результате студенты должны усвоить, что ключ к пониманию конфликтов лежит в исследовании информационной среды, в условиях и под воздействием которой они возникают, развиваются и завершаются.

Необходимо помнить, что у каждого из участников конфликта формируется своя информационная модель конфликтной ситуации. Особенности этих моделей определяются спецификой ценностей, мотивов и целей людей. При этом в процессе общения в проблемных ситуациях информация, передаваемая

людьми друг другу, может существенно искажаться, теряться. Поэтому следующим шагом должно стать изучение проблемы потери и искажения информации при общении оппонентов как потенциальной причины конфликтов. Студенты должны проанализировать семь основных причин потерь и искажения информации при общении: существование части информации на уровне бессознательного, ограниченность словарного запаса, недостаток времени, утаивание информации, проблема слушателя, трудности в понимании информации, жизненный опыт слушающих.

Вопросы и задания.

1. Формулы конфликта по В.П. Шейнову.
2. Конфликты и транзактный анализ.
3. Конфликты в культурно-исторической психологии.
4. Традиция генетической эпистемологии и механизмы возникновения конфликтов.
5. Теория транзактного анализа как научный подход к прогнозированию конфликтов и их предупреждению в межличностном взаимодействии.
6. Проблема системно-информационного исследования конфликтов.
7. Игровой подход к исследованию конфликта и игровое моделирование.

Задания.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях:

- 1) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.
- 2) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

4) Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

5) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

6) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

7) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. -

<http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 4. КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Цель: выявление основных структурных компонентов конфликта, определение его функций и влияния на участников взаимодействия, установление мотивов и целей участников конфликтного взаимодействия

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Работа над данной темой потребует от студентов привлечения уже имеющихся знаний по проблеме конфликтного взаимодействия и выделения новых позиций в рассмотрении и решении данного вопроса. Прежде всего, необходимо остановиться на психологических составляющих конфликтной деятельности, а именно: мотивах конфликтного взаимодействия и его целях. Исходя из этого, необходимо будет детально рассмотреть причины возникновения конфликта, обратив внимание на основные потребности

человека, которые так или иначе могут лежать в основе возникновения конфликта. Данный вопрос отражен в теории потребностей А.Маслоу, который выделил пять иерархически связанных уровней потребностей: физиологические потребности, потребности в безопасности и защищенности, социальные потребности, потребности в уважении, потребности самовыражения. Студенты должны помнить, что в случае неудовлетворения любой из этих потребностей может возникнуть конфликт.

В дальнейшем необходимо остановиться на изучении шести областей конфликта, каждая из которых представляет его потенциальную причину или движущий фактор. Это «ценности», «отношения», «настроения», «информация», «структура» и «интересы».

Необходимо также усвоить, что среди множества причин, лежащих в основе конфликта, особо выделяются причины объективные и субъективные: объективные причины связаны с нехваткой ресурсов (материальных, властных, нехваткой престижа и т.д.); субъективные причины – психологические (восприятие, образы дефицита ресурсов, представления о дефиците в психике и т.д.).

Рассмотрение объективных причин конфликта важно проводить через раскрытие их характера, который, в свою очередь, подразделяется на организационно-управленческий (организационно-управленческие причины конфликтов связаны с созданием и функционированием организаций, коллективов, групп); структурно-организационный характер (эти причины конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается); функционально-организационный характер (эти причины конфликтов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками); личностно-функциональный характер (эти причины конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности); ситуативно-управленческий характер (эти причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач).

Далее следует уяснить, что субъективные причины начинают действовать тогда, когда предконфликтная обстановка перерастает в конфликт, и делятся на социально-психологические и личностные.

Социально-психологическими причинами могут выступать возможные значительные потери информации и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации; несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей; непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон; внутригрупповой фаворитизм; конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами; ограниченные способности человека к децентрации; желание получать больше, чем отдавать; стремление к власти; психологическая несовместимость и др.

В ходе изучения источников зарождения социальных конфликтов студенты должны осознать, что причины конфликтов следует всегда искать в главных противоречиях между противостоящими друг другу сторонами, которые возникают на базе несовпадения коренных интересов субъектов этих отношений. Основопологающим выводом в ходе изучения причины конфликта должен стать вывод о том, что причина конфликта заключается в стремлении его субъектов отстаивать свои интересы любой ценой.

В дальнейшем нужно изучить такую психологическую составляющую конфликтной деятельности, как внутреннее планирование. Надо помнить, что в процессе конфликтного противоборства, как правило, нет жестких планов, они могут часто меняться в зависимости от изменения ситуации. Процедуры и технологии принятия решений в конфликте характеризуются значительным разнообразием, но все же во многом определяются личностными особенностями субъектов, их способностью к дальнему и точному прогнозированию.

Необходимо обратить внимание на то, что важной чертой в конфликтах является постоянное стремление оппонентов завладеть психологической инициативой и сохранять ее. Под психологической инициативой понимается такая характеристика взаимоотношений оппонентов, которая выражает преимущества одного из них, состояние «господства – подчинение» и сочетается с большой уверенностью и самостоятельностью в деятельности.

Рассматривая особенности процесса эскалации конфликта, студенты должны понять, что каждая сторона, участвующая в конфликтном противоборстве, претерпевает определенные социально-психологические и организационные изменения. Возрастание лояльности и приверженности групповым целям, отказ от каких-либо уступок, стремление принудить соперника, ощущение нарастания тревоги и кризиса – все это показатели эскалации.

Эскалация возможна при следующих условиях: когда участники конфликта придерживаются мнения о необходимости интенсивных действий с целью скорейшего получения желаемого результата; когда стороны намерены решительно защищать свои интересы и противостоять угрозе извне; когда конфликт имеет институциональный характер, а радикальная оппозиция провоцирует его обострение, обвиняя официальных лидеров в “мягкости” или “продажности” в результате постоянной “торговли” с соперником; когда участники конфликта, применяя все более принудительные действия, вовлекают в борьбу новых приверженцев и противников своих целей и т.д. Условием эскалации может стать изменение отношений между конфликтующими сторонами (например, расширение вопроса спора; поляризация отношений; вовлечение третьей стороны).

Особое внимание необходимо уделить проблеме образов или информационных моделей конфликтной ситуации, имеющейся у каждой из участвующих сторон. Под образом конфликтной ситуации понимается субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов). Поэтому степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. Студентам важно выявить особенности этих ситуаций и дать им характеристику.

Далее целесообразно ознакомиться с особенностями системно-функционального анализа конфликтов и основными функциями конфликта. В результате студенты должны усвоить, что влияние конфликта на его участников и социальное окружение имеет двойственный противоречивый характер. Это связано с тем, что отсутствуют четкие критерии различения конструктивных и деструктивных конфликтов, трудно дать обобщенную оценку результатов конфликта. Кроме того, степень конструктивности конфликта может меняться по мере его развития. Также необходимо учитывать, для кого из участников он конструктивен, а для кого – деструктивен.

Анализ конфликтной ситуации с неизбежностью вызывает необходимость рассмотрения стратегий и тактик поведения участников конфликта. Здесь можно рассмотреть такие варианты, как “выигрыш – выигрыш” (когда сторонам удастся решить проблему на взаимовыгодной основе) и “выигрыш – проигрыш” (“игры с нулевой суммой” или ситуации, где целью взаимодействия является “победа” над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные средства, используемые при “борьбе с противником”) – в трактовке Х. Корнелиус и Ш. Фейр. Кроме того, можно выделить и такие, наиболее встречающиеся, тактики, как уход от конфликтной ситуации, переговоры или «торг» (поиск компромиссов). При открытой форме

конфликта оппоненты могут использовать и такие тактики, как демонстрация усиления собственных ресурсов; выжидание, «удержание предыдущего состояния»; риск; принуждение; дискредитация. При этом выделенные методы конфликтного противоборства следует рассматривать не только с точки зрения их содержания, но и «проекции» в них личности оппонентов.

Необходимо уяснить, что стратегии и тактики различаются между собой по степени обобщенности. Стратегия – это набор макроскопических целей. Тактики – средства достижения этих целей. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. Так, например, угроза, обычно рассматриваемая как деструктивная и недоброжелательная тактика, может быть использована в случае неготовности или неспособности одной из сторон уступить далее определенных пределов.

При рассмотрении тактик поведения в конфликте, или, как их еще называют, тактик воздействия, следует остановиться на следующих: рациональное убеждение – использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения оппонента; давление – требования, приказы, угрозы («Если вы не сделаете этого, то я накажу вас»); апелляция к власти, санкции – использование взысканий и вознаграждений; дружелюбное обращение, заискивание – создание у оппонента представления о наличии у него привлекательных качеств; коалиционная – просьбы о поддержке, союзе; заключение сделок – взаимный обмен благами, обещания (общий смысл их следующий: «Если вы поступите данным образом, то я награжу вас»); введение оппонента в состояние волнения, некоторой спутанности, управление его вниманием, создание эффекта неожиданности; неотменяемые обязательства – одна из сторон осуществляет определенное действие (например, бессрочную голодовку) до тех пор, пока ее условия не будут приняты.

Необходимо также усвоить, что тактики могут быть «мягкими» или «жесткими». Мягкой считается тактика, последствия применения которой, для оппонента приятны или нейтральны: заискивание, рациональное убеждение. Жесткой – тактика, вызывающая или могущая вызвать неприятные последствия для оппонента: давление. Применение тактик обычно идет по направлению от легких к более тяжелым.

Существуют также тактики непосредственного воздействия (сообщение о сути дела) и опосредованного воздействия (то, что хотелось бы от объекта воздействия прямо не упоминается). К полюсу непосредственности тяготеют такие тактики, как требования, просьбы, к полюсу опосредованности – заискивание, дружелюбное обращение. Кроме того, можно выделять рациональные (например, рациональное убеждение) и иррациональные (давление, заискивание) тактики.

Неудача в разрешении конфликта имеет результат, который выражается такими психологическими категориями, как: тревога, беспомощность, смятение, одиночество, развал, поляризация, высокое кровяное давление, стресс. И напротив, успешное урегулирование конфликта приводит к ситуации, которая оценивается совсем в других терминах: покой, веселье, кипучая энергия, счастье, открытость, эффективность, ощущение силы, радость общения, чувство успеха, ощущение расширения возможностей, чувство локтя, перемены, рост положительных личных качеств, мир, расслабление, крепкое здоровье, спокойный сон.

Здесь также стоит уяснить, что негативные последствия конфликтов могут быть, конечно, не только психологическими, но и социальными, ибо они нередко несут с собой потери огромных материальных и человеческих ресурсов. Кроме того, в результате изучения данной темы студенты должны осознать, что конфликтная ситуация представляет систему взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов объективного и субъективного уровня, отражающих актуальное противоречие.

Вопросы и задания.

1. Конфликтное противоборство: структура и психологические составляющие.
2. Объективные и субъективные составляющие конфликта.
3. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
4. Функции конфликтов.
5. Приемы и тактики взаимодействия участников конфликта.
6. Личностные факторы возникновения конфликтов.
7. Модели описания конфликтов.

8. Конфликтная ситуация и стрессовое состояние.

9. Факторы поведения человека как источник конфликта

Задания.

1. *Анализ конфликта из произведения Н.В.Гоголя «Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем».*

По результатам анализа составляется карта развития конфликта по предложенной схеме.

Отрывок из текста

«Что ж это значит? — подумал Иван Иванович,— я не видел никогда ружья у Ивана Никифоровича. Что ж это он? стрелять не стреляет, а ружье держит! На что ж оно ему? А вещица славная! Я давно себе хотел достать такое. Мне очень хочется иметь это ружьецо; я люблю позабавиться ружьецом»...

Иван Иванович встал и начал рассматривать ружье со всех сторон и позабыл дать выговор старухе за то, что повесила его вместе с шпагою проветривать.

— Хорошая вещица! — продолжал Иван Иванович.— Я выпрошу его. Что ему делать с ним? Или променяюсь на что-нибудь. Что, бабуся, дома пан?...

Комната, в которую вступил Иван Иванович, была совершенно темна, потому что ставни были закрыты, и солнечный луч, проходя в дыру, сделанную в ставне, принял радужный цвет и, ударяясь в противостоящую стену, рисовал на ней пестрый ландшафт из очеретяных крыш, деревьев и развешанного на дворе платья, все только в обращенном виде. От этого всей комнате сообщался какой-то чудный полусвет...

— Помоги бог! — сказал Иван Иванович.

— А! здравствуйте, Иван Иванович! — отвечал голос из угла комнаты...

— Хорошее время сегодня.

— Не хвалите, Иван Иванович. Чтоб его черт взял! некуда деваться от жару.

— Вот-таки нужно помянуть черта. Эй, Иван Никифорович! Вы вспомните мое слово, да уже будет поздно: достанется вам на том свете за богопротивные слова.

— Чем же я обидел вас, Иван Иванович? Я не тронул ни отца, ни матери вашей. Не знаю, чем я вас обидел.

— Полно уже, полно, Иван Никифорович!

— Ей-богу, я не обидел вас, Иван Иванович!

За сим последовало молчание.

— Что это вы, Иван Никифорович, платье развешиваете — наконец сказал Иван Иванович.

— Да, прекрасное, почти новое платье загноила проклятая баба. Теперь проветриваю; сукно тонкое, превосходное, только вывороти — и можно снова носить.

Мне там понравилась одна вещица, Иван Никифорович...

— Скажите, пожалуйста, Иван Никифорович, я все насчет ружья: что вы будете с ним делать? ведь оно вам не нужно.

— Как не нужно? а случится стрелять? Господь с вами, Иван Никифорович, когда же вы будете стрелять? Разве по втором пришествии. Вы, сколько я знаю и другие запомнят, пи одной еще качки (утки) не убили, да и ваша натура не так уже господом богом устроена, чтоб стрелять. Вы имеете осанку и фигуру важную. Как же вам таскаться по болотам, когда ваше платье, которое не во всякой речи прилично назвать по имени, проветривается и теперь еще, что же тогда? Нет, вам нужно иметь покой, отдохновение. Послушайте, отдайте его мне!

— Как можно! это ружье дорогое. Таких ружьев теперь не сыщете нигде. Я, еще как собирался в милицию, купил его у турчина. А теперь бы то так вдруг и отдать его? Как можно? это вещь необходимая.

— На что же она необходимая?

— Как на что? А когда нападут на дом разбойники... Еще бы не необходимая. Слава тебе господи! теперь я спокоен и не боюсь никого. А отчего? Оттого, что я знаю, что у меня стоит в коморе ружье.

— Хорошее ружье! Да у него, Иван Никифорович, замок испорчен.

— Что ж, что испорчен? Можно починить. Нужно только смазать конопляным маслом, чтоб не ржавел.

— Когда не хотите подарить, так, пожалуй, поменяемся.

— Что ж вы дадите мне за него? — При этом Иван Никифорович облокотился на руку и поглядел на Ивана Ивановича.

— Я вам дам за него бурую свинью, ту самую, что я откормил в сажу. Славная свинья! Увидите, если на следующий год она не наведет вам поросят.

— Я не знаю, как вы, Иван Иванович, можете это говорить. На что мне свинья ваша? Разве черту поминки делать.

— Опять! без черта-таки нельзя обойтись! Грех вам, ей-богу, грех, Иван Никифорович!

— Как же вы, в самом деле, Иван Иванович, даете за ружье черт знает что такое: свинью!

— Отчего же она — черт знает что такое, Иван Никифорович?

— Как же, вы бы сами посудили хорошенько. Это таки ружье, вещь известная; а то — черт знает что такое: свинья! Если бы не вы говорили, я бы мог это принять в обидную для себя сторону.

— Что ж нехорошего заметили вы в свинье?

— За кого же, в самом деле, вы принимаете меня? чтоб я свинью...

— Садитесь, садитесь! не буду уже... Пусть вам остается ваше ружье, пускай себе сгниет и перержавеет, стоя в углу в коморе,— не хочу больше говорить о нем.

После этого последовало молчание.

В это время принесли закуску.

Иван Иванович выпил рюмку и закусил пирогом с сметаной.

— Слушайте, Иван Никифорович. Я вам дам, кроме свиньи, еще два мешка овса, ведь овса вы не сеяли. Этот год все равно вам нужно будет покупать овес.

— Ей-богу, Иван Иванович, с вами говорить нужно, гороху наевшись. Где видано, чтобы кто ружье променял на два мешка овса? Небось, бекеша своей не поставите.

— Но вы позабыли, Иван Никифорович, что я и свинью еще даю вам.

— Как! два мешка овса и свинью за ружье?

— Да что ж, разве мало?

— За ружье?

— Конечно, за ружье.

— Два мешка за ружье?

— Два мешка не пустых, а с овсом; а свинью поза были?

— Поцелуйтесь с своею свиньею, а коли не хотите, так с чертом!

— О! вас зацепи только! Увидите: нашипуют вам на том свете язык горячими иголками за такие богомерзкие слова. После разговору с вами нужно и лицо и руки умыть, и самому окуриться.

— Позвольте, Иван Иванович; ружье вещь благородная, самая любопытная забава, притом и украшение в комнате приятное...

— Вы, Иван Никифорович, разносились так с своим ружьем, как дурень с писаною торбою,— сказал Иван Иванович с досадою, потому что действительно начинал уже сердиться.

— А вы, Иван Иванович, настоящий гусак.

Если бы Иван Никифорович не сказал этого слова, то они бы поспорили между собою и разошлись, как всегда, приятелями; но теперь произошло совсем другое. Иван Иванович весь вспыхнул...

Иван Иванович не мог более владеть собою: губы его дрожали; рот изменил обыкновенное положение ижицы, а сделался похожим на О; глазами он так мигал, что сделалось страшно. Это было у Ивана Ивановича чрезвычайно редко. Нужно было для этого его сильно рассердить.

— Так я ж вам объявляю,— произнес Иван Иванович,— что я знать вас не хочу!

— Большая беда! ей-богу, не заплачу от этого! — отвечал Иван Никифорович.

Лгал, лгал ей-богу, лгал! ему очень было досадно это.

— Эге-ге! — сказал Иван Никифорович, с досады не зная сам, что делать, и, против обыкновения, встав на ноги.— Эй, баба, хлопче! — При сем показалась из-за дверей та самая тощая баба и небольшого роста мальчик, запутанный в длинный и широкий сюртук.— Возьмите Ивана Ивановича за руки да выведите его за двери!

— Как! Дворянина? — закричал с чувством достоинства и негодования Иван Иванович.— Осмелюсь только! подступите! Я вас уничтожу с глупым вашим паном! Ворон не найдет места вашего!..

Наконец Иван Иванович взял шапку свою.

— Очень хорошо поступаете вы, Иван Никифорович! прекрасно! Я это припомню вам.

— Ступайте, Иван Иванович, ступайте! да глядите, не попадитесь мне: а не то я вам, Иван Иванович, всю морду побью!

— Вот вам за это, Иван Никифорович! — отвечал Иван Иванович, выставив ему кукиш и хлопнув за собою дверью, которая с визгом захрипела и отворилась снова.

Иван Никифорович показался в дверях и что-то хотел присовокупить, но Иван Иванович уже не оглядывался и летел со двора.

Схема анализа конфликта

№ п/п	Последовательность шагов	Пример конфликта (спора)	
		Оппонент 1	Оппонент 2
1	Участники конфликта, их роль в конфликте и социальный статус		
2	Мотивировка конфликтующих сторон		
3	Их общие, разные и противоположные интересы		
4	Их цели в данном конфликте		
5	Степень соответствия целей интересам		
6	Система причин и первопричина конфликта		
7	Повод (предлог).		
8	Установки конфликтующих сторон		
9	Разновидность конфликта (деловой, когнитивный, эмоциональный, иррациональный и др.)		
10	Возможности нормализации эмоционального фона конфликта		
11	Фазы конфликта		
12	Знак и формула конфликта		
13	Функции конфликта относительно социальной системы и всех участников		
14	Вероятные следствия его нерешенности		
15	Весь спектр последствий его гипотетического решения на основе либо компромисса, либо одностороннего подавления, либо интегративного способа		

Карта регистрации конфликта

№ п/п	Признак	Конкретный конфликт _____
1.	Конфликтная ситуация	
2.	Зона конфликта	
3.	Локализация конфликта	
4.	Субъекты конфликта	
5.	Инициаторы конфликта	
6.	Предпосылки конфликта	
7.	Конфликтогены	
8.	Инцидент	
9.	Объект и предмет конфликта.	
10.	Контекст конфликта (политические, правовые, моральные характеристики)	
11.	Цели конфликта	
12.	Средства конфликта	
13.	Механизм возникновения конфликта	
14.	Прямые результаты конфликта	
15.	Последствия конфликта	
16.	Способы и формы разрешения конфликта	
17.	Способы профилактики конфликта	
18.	Органы и службы, обеспечивающие	

Карта регистрации конфликта (продолжение)
(комментарий к схеме конфликтологической диагностики)

Конфликтная ситуация – обозначение противоречий, содержащих истинную причину конфликта.

Общая характеристика зоны конфликта: экономическое положение, структура социальной группы (или населения, условия и уровень жизни, экологическая ситуация,

Пространственно-временная локализация:

- а) где возник конфликт (место);
- б) время возникновения и длительность протекания (частота, непрерывность).

Субъекты конфликта: группа в целом, или ее представители, официальные и неофициальные представители, организованные общности. Истинные и подставные субъекты.

Инициаторы конфликта: пассивные и активные участники конфликта. Поджигатели, провокаторы конфликта.

Предпосылки конфликта (реальные или мифологизированные события, предыстория, открытость информации, мотивы, слухи)

Конфликтогены – непосредственные действия (или бездействие), могущие привести и приведшие к конфликту

Инцидент – описание стечения обстоятельств, послуживших поводом для конфликта

Объект и предмет конфликта: общее поле и сфера конфликта, а также конкретное содержание спорной проблемы

Контекст конфликта (политические, правовые, моральные характеристики)

Цели конфликта: нацеленность на эскалацию конфликта или сотрудничество, видимые и скрытые цели, достижение одностороннего выигрыша или взаимной выгоды, стремление к компромиссу и консенсусу или превосходству.

Средства конфликта: виды используемых материальных и символических средств, степень их использования, манипуляция или реальное применение.

Механизм возникновения конфликта. Выяснение формулы конфликта: 1) конфликтная ситуация + инцидент; 2) сумма двух или более конфликтных ситуаций.

Прямые результаты конфликта: непосредственные результаты стычки, столкновения, компромисса или партнерства.

Последствия конфликта: опосредованные и косвенные следствия, их соответствие имевшимся целям.

Способы и формы разрешения конфликта: способы действий участников во всех фазах развертывания конфликта, направленность на разрешение или эскалацию конфликта и соответствующие модели поведения

Способы профилактики конфликта: возможно ли было предупреждение и профилактика конфликта, определение необходимых способов и видов.

Органы и службы, обеспечивающие урегулирование и решение конфликта: характеристика формальных и неформальных учреждений и служб, имеющих право (обязанных) участвовать в разрешении конфликтов в качестве арбитров, третьей стороны, консультантов, гарантов и т. д.

2. Анализ конфликтной ситуации

Проанализируйте ситуацию с точки зрения динамики конфликта. Какие периоды и этапы развития конфликта вы можете в ней выделить?

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцировала Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению всех сотрудников, не только не выразил возмущение, но охотно пошел ей навстречу, сказав лишь, что поскольку эти часы все равно нужно отработать, то он возьмет на себя часть нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры.

Когда в следующий раз одной из ассистенток кафедры пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабохарактерности, чрезмерной терпимости, но вместе с тем недовольство высказывалось и в адрес Лялиной. Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Лялина растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворялись. О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова, чтобы добиться особого положения на кафедре.

Былые почитатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, что не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением и между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 5. ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ

Цель: проанализировать типичные модели поведения субъектов конфликтного взаимодействия, выявить различные стратегии поведения в конфликте, определить специфическую систему внутренних условий

конфликтной личности, рассмотреть основные подходы к психологической диагностике уровня конфликтности личности.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Приступая к рассмотрению вопроса стратегий поведения в конфликте, студенты должны понять, что стратегии улаживания конфликтов столь же многообразны, как и сами конфликтные ситуации.

Целесообразно остановиться на рассмотрении разработанных К.У. Томасом и Р.Х. Киллменом основных наиболее приемлемых стратегий поведения в конфликтной ситуации: сотрудничество, игнорирование, соперничество, компромисс, приспособление. Причем изучение основных стратегий разрешения конфликта лучше проводить через освоение их социально-психологической сущности.

Студенты должны помнить, что стратегию сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Цель ее применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. В тоже время необходимо уяснить, что данная стратегия требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает ее неэффективной.

Для разрешения конфликта эту стратегию целесообразно использовать в следующих конфликтных ситуациях: необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений; у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной; основной целью является приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов; необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стратегия игнорирования конфликта, которую иногда называют методом избегания, – весьма популярный способ поведения в конфликтной ситуации. Суть этой стратегии состоит в игнорировании конфликтной ситуации, отказе от признания ее существования, оставлении «сцены», на которой

развертывается конфликт, самоустранении или физически или же в психологическом смысле. Требуется уяснить, что применение этой стратегии означает – человек, оказавшийся в конфликтной ситуации, предпочитает не предпринимать никаких конструктивных шагов по ее разрешению или изменению.

Достоинства стратегии игнорирования состоят в следующем: она быстро осуществима, поскольку не требует изыскания ни интеллектуальных, ни материальных ресурсов (так, например, руководитель, избегая конфликта, может не отвечать на очередную письменную просьбу подчиненного о предоставлении ему тех или иных льгот, поскольку эта просьба является необоснованной); дает возможность отсрочить или даже предотвратить конфликт, содержание которого является несущественным с точки зрения стратегических целей данной организации или группы. Отрицательные последствия этой стратегии следующие: при определенных условиях она может привести к эскалации конфликта, поскольку причина, его вызвавшая, стратегией игнорирования не преодолевается, а только консервируется.

Касаясь условий применения данной стратегии следует запомнить, что наибольший эффект она дает при следующих условиях: при небольшой значимости причин, породивших противоборство; при ограниченных временных параметрах конфликта; при ограниченности имеющихся сведений о конфликте, отсутствии достаточной информации и необходимости дополнительной работы для сбора данных; при наличии у одной из конфликтующих сторон более мощных сил, которые в состоянии быстро и успешно разрешить конфликт.

Следующей стратегией поведения, на которой целесообразно остановиться, является соперничество, которая во многом противоположна стратегии игнорирования. Ее сущность состоит в принудительном навязывании одной из сторон своего решения.

Изучая возможности применения данной стратегии необходимо обратить внимание на то, что для ее применения должны, в обязательном порядке, иметься определенные предпосылки: решающий перевес одной из сторон в имеющихся материальных и психологических ресурсах; возникновение чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительных действий; внезапно возникшая необходимость принятия непопулярного решения, которое будет заведомо негативно встречено другой стороной; бесспорная правомерность действий стороны, имеющей силовое преимущество, когда эти действия связаны с обеспечением жизненно важных для данной структуры проблем;

любые проявления деструктивных форм поведения со стороны членов организации.

Рассматривая социально-психологические особенности этой стратегии, следует обратить внимание на то, что она имеет свои специфические проявления на поведенческом уровне, которые выражаются в следующих поведенческих формах: использование преимущественно принудительных, силовых методов воздействия при ограниченном привлечении воспитательных средств, которые в рассмотренных условиях могут оказаться малоэффективными; применение жесткого, приказного стиля общения, рассчитанного на беспрекословное подчинение одной стороны конфликта другой; использование в целях обеспечения успеха силовой тактики механизма конкуренции, который чаще всего используется на практике в виде сочетания средств наказания для нерадивых и мер поощрения для добросовестных работников.

Однако следует запомнить, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда человек не обладает достаточной властью, однако его точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Более надежным, эффективным методом регулирования конфликта признается стратегия компромисса (ее еще называют стратегией взаимных уступок), которая в перспективе может стать наиболее надежной основой долговременного сотрудничества. Под компромиссом понимается путь взаимных уступок, взаимовыгодной сделки, создание условий для хотя бы частичного удовлетворения интересов противоборствующих сторон.

Однако необходимо уяснить, что для успешной реализации этого метода необходим некоторый комплекс благоприятных условий: готовность обеих сторон к реализации своих целей путем взаимных уступок по принципу “выигрыш – выигрыш” или “отдай – получи”; полная невозможность разрешения конфликта силовым методом или способом ухода, т.е. по принципу “выигрыш – проигрыш”.

Следует также остановиться на рассмотрении наиболее часто встречающихся трудностей возможности применения данной стратегии: отказ одной из сторон от первоначально занятой позиции из-за обнаружения в ходе переговоров ее нереалистичности; выработанное решение из-за содержащихся в нем взаимных уступок может оказаться противоречивым, нечетким и потому трудно осуществимым; содержащийся в любом компромиссном соглашении в

той или иной степени элемент отказа от первоначально занятой позиции, ее некоторая корректировка могут впоследствии повлечь за собой оспаривание принятого решения.

Сущность стратегии приспособления состоит в том, что человек действует совместно с другой стороной, но при этом не пытается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Необходимо усвоить, что эта стратегия наиболее эффективна, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Требуется запомнить, что данная стратегия может быть применена в следующих наиболее характерных ситуациях: если важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся; считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения; осознаете, что правда не на вашей стороне; чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

И в заключение целесообразно рассмотреть сущность и содержание стратегии скрытых действий и проблему «цены конфликта». При этом следует понять, что высокая цена конструктивного разрешения конфликта обнаруживается с особой ясностью при ее сравнении с негативными итогами неразрешенного конфликта. Использование стратегии скрытых действий должно иметь некоторые предпосылки, такие как: стремление сторон скрыть свое участие в развертывающейся борьбе по психологическим, экономическим или другим соображениям; заведомое силовое неравенство сторон, повышенный риск для слабой стороны в случае ее открытого участия в конфликте.

Следующим этапом изучения содержания темы должно стать освоение тактик, через которые реализуются стратегии разрешения конфликта. Стратегии и тактики различаются между собой по степени обобщенности. Стратегия – это набор макроскопических целей. Тактики – средства достижения этих целей. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. Так, например, угроза, обычно

рассматриваемая как деструктивная и недоброжелательная тактика, может быть использована в случае неготовности или неспособности одной из сторон уступить далее определенных пределов.

При рассмотрении тактик поведения в конфликте, или, как их еще называют, тактик воздействия, следует остановиться на следующих: рациональное убеждение – использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения оппонента; давление – требования, приказы, угрозы (“Если вы не сделаете этого, то я накажу вас”); апелляция к власти, санкции – использование взысканий и вознаграждений; дружелюбное обращение, заискивание – создание у оппонента представления о наличии у него привлекательных качеств; коалиционная – просьбы о поддержке, союзе; заключение сделок – взаимный обмен благами, обещания (общий смысл их следующий: “Если вы поступите данным образом, то я награжу вас”); введение оппонента в состояние волнения, некоторой спутанности, управление его вниманием, создание эффекта неожиданности; неотменяемые обязательства – одна из сторон осуществляет определенное действие (например, бессрочную голодовку) до тех пор, пока ее условия не будут приняты.

Необходимо также усвоить, что тактики могут быть “мягкими” или “жесткими”. Мягкой считается тактика, последствия применения которой, для оппонента приятны или нейтральны: заискивание, рациональное убеждение. Жесткой – тактика, вызывающая или могущая вызвать неприятные последствия для оппонента: давление. Применение тактик обычно идет по направлению от легких к более тяжелым.

Существуют также тактики непосредственного воздействия (сообщение о сути дела) и опосредованного воздействия (то, что хотелось бы от объекта воздействия прямо не упоминается). К полюсу непосредственности тяготеют такие тактики, как требования, просьбы, к полюсу опосредованности – заискивание, дружелюбное обращение. Кроме того, можно выделять рациональные (например, рациональное убеждение) и иррациональные (давление, заискивание) тактики.

Неудача в разрешении конфликта имеет результат, который выражается такими психологическими категориями, как: тревога, беспомощность, смятение, одиночество, развал, поляризация, высокое кровяное давление, стресс. И напротив, успешное урегулирование конфликта приводит к ситуации, которая оценивается совсем в других терминах: покой, веселье, кипучая энергия, счастье, открытость, эффективность, ощущение силы,

радость общения, чувство успеха, ощущение расширения возможностей, чувство локтя, перемены, рост положительных личных качеств, мир, расслабление, крепкое здоровье, спокойный сон.

Здесь также стоит уяснить, что негативные последствия конфликтов могут быть, конечно, не только психологическими, но и социальными, ибо они нередко несут с собой потери огромных материальных и человеческих ресурсов.

Следующим этапом работы над темой должно стать изучение основных типов конфликтных личностей, поскольку важную роль в возникновении и развитии конфликта играют черты характера личности, ее базовые характеристики. Можно выделить и рассмотреть такие типы личностей, как экстраверты и интроверты, эмоционально неустойчивые и эмоционально стабильные типы. Сочетание данных качеств, степень их проявления служит для выделения таких типов темперамента личности, как меланхолик, сангвиник, холерик, флегматик. Рассмотрение их индивидуально-психологических свойств поможет студентам определить особенности поведения данных типов в конфликте. Так, для меланхолика свойственна настороженность по отношению к новым людям и поэтому он часто уходит в себя; холерики вспыльчивы и нетерпеливы, импульсивны и невыдержанны; сангвиники общительны, открыты, доступны и оптимистичны; флегматики сдержанны и миролюбивы, устойчивы к действию раздражителей.

Необходимо обратить внимание на особо важный личностный элемент конфликта – чрезмерную выраженность отдельных черт характера индивида или акцентуации. Анализ данных типов может способствовать пониманию некоторых проявлений данных личностей в конфликте: демонстративный тип не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо; неуправляемый тип недостаточно контролирует себя, его поведение плохо предсказуемо, склонен в неудачах обвинять других; дистимный, тревожный и эмотивный типы в конфликты вступают редко, чаще являются в них пассивной стороной; возбудимый и застревающий типы активно и часто конфликтуют; шизоидный тип личности вступает в конфликт редко, только при попытке вторгнуться в его внутренний мир. Некоторые авторы выделяют такие типы личности, как ригидный тип, который в конфликте проявляет болезненную обидчивость, повышенную чувствительность к мнимой или действительной несправедливости; сверхточный тип конфликтной личности склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих; бесконфликтный тип личности обладает легкой внушаемостью непоследовательностью поведения, не задумывается глубоко о последствиях своих поступков и причинах поступков окружающих.

Изучение темы требует рассмотрения и моделей поведения личности в конфликтной ситуации. В специальной литературе выделяются три таких модели: конструктивная – характеризуется тем, что индивид стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения; деструктивная - индивид постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, унижает соперника; конформистская – личность ведет себя пассивно, склонна к уступкам, уходит от острых вопросов. Анализ данных моделей должен показать студентам, что желательной и необходимой моделью является конструктивная модель поведения, в то время как деструктивная модель заводит конфликт в тупик.

Таким образом, изучение данной темы должно показать студентам, что при анализе конфликта и выборе адекватных решений по управлению этим конфликтом необходимо учитывать типичные модели поведения субъектов конфликтного взаимодействия, их индивидуальные и личностные особенности, а также адекватность выбора поведенческих стратегий.

Вопросы и задания.

1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
2. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Акцентуации характера и поведение в конфликтной ситуации.
5. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.

Задания.

1. Упражнение «Стратегии поведения в конфликте».

Цель: сформировать понятие о виде поведения в конфликте; показать основные факторы, его определяющие; научить узнавать и выбирать определенный стиль поведения в конфликте в конкретных ситуациях межличностного взаимодействия.

Ход работы: работа проводится в несколько этапов.

1 этап. Группа делится на две примерно равные части. Одной из них предлагается найти положительные стороны избегания как формы поведения в конфликте, привести примеры из жизни.

Вторая группа получает задание — найти отрицательные стороны этого вида поведения в конфликте, проиллюстрировать их примерами.

Рефлексия. Во время обсуждения обратить внимание на то, что один и тот же вид поведения эффективен в одной ситуации и действует разрушительно в другой.

Здесь же можно задать вопрос: «Почему люди могут избегать конфликтов?»

2 этап. Группа делится на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому достается одна карточка с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

1. Конкуренция. „Чтобы я победил, ты должен проиграть».
2. Приспособление. „Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
3. Компромисс. „Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
4. Сотрудничество. „Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

Через 15—20 минут подгруппы предъявляют свои результаты. Они называют „девиз», полученный в качестве задания. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия „девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене конфликта поведения тому заданию, что было получено, группа вносит в эту сцену коррективы, „на ходу» разыгрывая другой вариант.

Обсуждение:

- 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?

- По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?

- Как можно охарактеризовать данный стиль с точки зрения настойчивости в отстаивании своих интересов и с точки зрения степени сотрудничества в отстаивании интересов других?

При обсуждении желательно фиксировать внимание на ключевом моменте — интересах 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. Речь идет о стратегии сотрудничества на основе согласования интересов.

В итоге группа должна прийти к выводу о том, что избегание отличается минимальной, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов. Сотрудничество соединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов другой стороны.

2. Тест «30 пословиц».

Цель: определение способа поведения в конфликтной ситуации.

Материал: бланк теста с пословицами.

Инструкция: Представьте, что вы экзаменатор, оценивающий предлагаемые суждения так, что неудовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему – 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться совсем.

Оценивайте каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру «экзамена». Оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице.

Пословицы.

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Дóбро слово победит.

19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Обработка результатов: Подсчитайте сумму баллов по колонкам.

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30

Интерпретация

1-й тип — «черепашка». У людей такого типа — большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам. В конфликте используют уклонение.

2-й тип — «акула». Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации. В конфликтной ситуации чаще используют соревнование.

3-й тип — «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения. В конфликте прибегают к приспособлению.

4-й тип — «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие. В конфликте находят компромиссное решение.

5-й тип — «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели. В конфликтном взаимодействии чаще используют сотрудничество.

3. Анализ конфликтной ситуации

Задание: Проанализируйте реальную ситуацию в одном из банков г. Новосибирска.

В кабинете экономиста банка произошел громкий разговор с клиентом банка со взаимными упреками и обвинениями. На шум вышла из своего кабинета (он находился рядом) главный бухгалтер банка. Быстро узнав у сотрудника причину шума, она пригласила клиента пройти к ней в кабинет. Там она налила ему кофе, предложила сесть в кресло и между ними состоялся следующий диалог.

Главбух:

- Вы знаете, я хочу попросить у Вас прощения за некорректное поведение своего сотрудника.

Клиент:

- В налоговой указывают, да еще тут во всякие правила тычут, а тут годовой отчет на носу, и времени ни на что не хватает. Все! Мы переходим от Вас в другой банк.

Главбух:

- Хорошо. Это Ваша воля. Но пока разрешите мне взглянуть на документы, которые Вы привезли.

Смотрит документы.

- Так, ну ясно. Вы знаете, это довольно типичные сейчас ошибки. Я думаю, если Вы сделаете несколько звонков и уточните реквизиты получателей, то они уже сегодня получают деньги на свои счета. Если мы отправим эти документы так, как они подготовлены, то они уйдут в неизвестном направлении. Вот Вам телефон, пожалуйста, если хотите - звоните, нет - мы принимаем такие документы, однако вся ответственность ляжет на Вас. Кстати, мы уже просили Вашего представителя повнимательнее относиться к оформлению документов во избежание недоразумений.

Клиент:

- Мне об этом никто не докладывал, а пока разрешите воспользоваться Вашим телефоном.

Клиент делает несколько звонков, уточняет реквизиты получателей. Главбух банка вызывает одного из экономистов банка и дает ему поручение переделать платежные поручения. Через 30 минут все документы были готовы и приняты к исполнению.

Прощаясь, *клиент* сказал:

- Спасибо, что уделили мне столько внимания, я постараюсь на работе во всех ошибках разобраться. До свидания.

Главбух:

- До свидания.

Клиент по-прежнему обслуживается в этом банке. Отношения между ними нормальные.

Охарактеризуйте основные особенности и приемы, относящиеся к стратегии сотрудничества и использованные главным бухгалтером в разговоре с клиентом банка.

4. *Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению (по К. Томасу)*

Цель: определить стили поведения в конфликтной ситуации.

Материал: текст опросника.

Инструкция: Выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики Вашего поведения.

Тест опросника

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 не согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом 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 с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то 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 ясно 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 стараюсь найти наилучшее 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 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 показать 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. Зачастую 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, 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 совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Ключ к опроснику К. Томаса

№ вопроса	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступка
-----------	----------------	----------------	------------	-----------	---------

1				a	б
2		б	a		
3	a				б
4			a		б
5		a		б	
6	б			a	
7			б	a	
8	a	б			
9	б			a	
10	a		б		
11		a			б
12			б	a	
13	б		a		
14	б	a			
15				б	a
16	б				a
17	a			б	
18			б		a
19		a		б	
20		a	б		
21		б		a	
22	б		a		

23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б			а
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема. 6 ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Цель: определение причин возникновения внутриличностных конфликтов, социально-психологических характеристик, основных форм и методов их предупреждения и разрешения.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Внутриличностный конфликт один из самых сложных социально-психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Каждый человек является самостоятельным генератором конфликта, внутри которого он и разворачивается. Таким образом, личность постоянно производит и воспроизводит конфликты внутри себя – внутриличностные конфликты, носителем которых она и является. Поэтому необходимо уяснить сущность внутриличностного конфликта, его причины и способы разрешения.

Далее следует понять, что в зарубежной и отечественной науке сложилось различное понимание внутриличностного конфликта. Однако, как правило, он рассматривается, исходя из понимания личности в рамках определенной научной парадигмы.

Вначале изучения данной темы необходимо остановиться на изучении теории З. Фрейда, согласно которой, у человека в состоянии конфликта происходит столкновение желаний. В терминологии З. Фрейда противоречие, вызывающее данный тип конфликта, – это противоречие между Оно (Ид) и Сверх-Я (Супер-эго). Кроме теории З. Фрейда необходимо также рассмотреть другие подходы к внутриличностному конфликту, изложенные в трудах К. Юнга, К. Хорни, К. Роджерса, А. Маслоу, В. Франкла и др.

Особо стоит остановиться на изложении сущности внутриличностного конфликта в теории когнитивной психологии, которая рассматривает конфликт как несовпадение знания и поведения или несовпадение двух знаний. Согласно идеям когнитивной психологии человек стремится к непротиворечивости, согласованности своей внутренней системы представлений, убеждений, ценностей и т.д. и испытывает дискомфорт, в случае возникающих противоречий, рассогласований. Данная проблематика описывается в психологии теорией когнитивного диссонанса. В соответствии с ней люди будут стремиться к уменьшению неприятного для них состояния диссонанса, связанного с тем, что индивид одновременно имеет два «знания» (понятия, мнения), психологически противоречивых (не согласованных).

Затем следует перейти к рассмотрению основных показателей внутриличностного конфликта, таких как: снижение самооценки, осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения, глубокие сомнения в истинности принципов, которыми вы раньше руководствовались (когнитивная сфера); психоэмоциональное напряжение, частые и значительные отрицательные переживания (эмоциональная сфера); снижение качества и интенсивности деятельности, снижение удовлетворенности деятельностью, негативный эмоциональный фон общения (поведенческая сфера); ухудшение механизма адаптации, усиление стресса (интегральные показатели).

Следующим этапом изучения темы должно стать изучение основных видов внутриличностных конфликтов. Для того чтобы построить какую-либо типологию внутриличностных конфликтов, необходимо выбрать основание. Наиболее часто употребляемым основанием является ценностно-мотивационная сфера личности. В ее основе лежит дифференциация структур внутреннего мира человека, вступающих в конфликт. Исходя из этого, целесообразно рассмотреть следующие виды внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, комплекс неполноценности, ролевой конфликт и др.

Мотивационный конфликт – это один из часто изучаемых видов внутриличностного конфликта. Выделяют конфликты между бессознательными стремлениями, между устремлениями к обладанию и к безопасности, между двумя положительными тенденциями и др.

Нравственный конфликт – это конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями, конфликт между стремлением действовать в соответствии с желанием и требованиями взрослых или общества. Иногда рассматривается как конфликт между долгом и сомнением в необходимости следовать ему.

Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности – это конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» (референтная группа) и невозможностью это реализовать.

Ролевой конфликт – это конфликт, который выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также в связи с различным пониманием требований самой личности к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт).

Адаптационный конфликт понимается как в широком смысле, т.е. как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, так и в узком смысле – при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации.

Конфликт неадекватной самооценки. Адекватность самооценки личности зависит от ее критичности, требовательности к себе, отношения к успехам и неудачам. Расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей ведет к тому, что у человека возникают повышенная тревожность, эмоциональные срывы и др.

В заключение изучения содержания темы студентам необходимо изучить последствия внутриличностных конфликтов и уяснить, что по своим последствиям они могут быть как конструктивными (функциональным, продуктивным), так и деструктивными (дисфункциональным, непродуктивным).

К отрицательным последствиям внутриличностного конфликта, касающимся состояния самой личности относятся психическая и физиологическая дезорганизация личности; снижение активности и эффективности

деятельности; прекращение развития личности, начало деградации; появление агрессии или, напротив, покорности в поведении человека в качестве защитных реакций на внутриличностный конфликт; состояние сомнения, психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, общая депрессия; разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни; появление неуверенности в своих силах, чувства неполноценности и никчемности.

Необходимо также остановиться на изучении сущности и содержания таких категорий как стресс, фрустрация и невроз, а также рассмотреть понятия суицид и суицидальное поведение.

Как уже было отмечено, внутриличностный конфликт может быть не только деструктивным, но и конструктивным, т.е. позитивно влияющим на структуру, динамику и результативность внутриличностных процессов и служащим источником самосовершенствования и самоутверждения личности. Поэтому здесь целесообразно рассмотреть и положительные последствия внутриличностного конфликта, в частности, такие как: конфликты способствуют мобилизации ресурсов личности для преодоления существующих препятствий ее развития; конфликты помогают самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценке; внутриличностный конфликт закаляет волю и укрепляет психику человека; конфликт является средством и способом саморазвития и самоактуализации личности; преодоления конфликтов дают личности ощущение полноты жизни, делают ее внутренне богаче, ярче и полноценнее.

В качестве основного вывода по теме студенты должны сделать следующий: внутриличностный конфликт при его положительных последствиях дает индивиду возможность насладиться победой над самим собой, когда он свое реальное «Я» хотя бы на немного приближает к своему идеальному «Я».

Следующим этапом работы над темой должно стать исследование генезиса внутриличностного конфликта. Студенты должны выделить условия возникновения внутриличностного когнитивного конфликта, среди которых можно назвать личностные (наличие сложного внутреннего мира, системы чувств, склонности к самоанализу и рефлексии) и ситуативные (внешние: объективные препятствия, требования общества, окружающих; внутренние: противоречие между значимыми, приблизительно равной силы отношениями, которое воспринимается как неразрешимое). Анализ изучаемого материала должен привести студентов к выводу о том, что переживание внутриличностного конфликта является особой формой активности личности, в которой осознается противоречие и происходит его разрешение на

субъективном уровне. Основой переживаний является психоэмоциональное напряжение, имеющее субъективное качество и предметное содержание.

Студенты также должны уяснить, что существует ряд условий предупреждения внутриличностных конфликтов. Среди них выделяют такие, как наличие устойчивой системы ценностей и мотивов личности; адаптивность и гибкость; оптимистическое отношение к жизни; умение управлять своими желаниями и эмоциями; развитие волевых качеств; уточнение иерархии ролей; адекватность самооценки; своевременное решение возникающих проблем; правдивость в отношениях и другие.

Проработка проблемы разрешения внутриличностного конфликта, под которым понимается восстановление согласованности компонентов внутреннего мира личности, установление единства психики, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества, должна привести к пониманию и выделению существующих механизмов разрешения данного типа конфликта – механизмов психологической защиты (отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление и т.д.). Кроме того, необходимо помнить, что на разрешение внутриличностных конфликтов оказывают влияние мировоззренческие установки, волевые качества, темперамент, половозрастные особенности личности.

Причем необходимо понять, что разрешение внутриличностного конфликта осознается через: отсутствие болезненных состояний, связанных с имевшимся конфликтом; снижение проявлений негативных психологических и социально-психологических факторов внутриличностного конфликта; повышение качества и эффективности профессиональной деятельности.

В то же время способы разрешения внутриличностного конфликта у людей с разными типами темперамента, различны. В связи с этим вначале следует остановиться на изучении сущности следующих темпераментов человека: холерик, меланхолик, сангвиник, а затем необходимо освоить основные стадии разрешения внутриличностного конфликта.

Вопросы и задания.

1. Понятие внутриличностного конфликта. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
2. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
3. Виды внутриличностных конфликтов и их причины.

4. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.

5. Исследование конфликтов человеческой души в глубинной психологии и психоанализе.

6. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.

7. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.

Задания.

1. Деловая игра «Теории внутриличностного конфликта».

Проводится в виде круглого стола представителей различных конфликтологических теорий: З.Фрейда, К.Г.Юнга, А.Адлера, Э.Фромма, К.Хорни, К.Левина, Э.Эриксона, Л.Фестингера.

2. Анализ конфликтной ситуации.

Проанализируйте фрагмент из «Исповеди» Л.Н. Толстого и объясните:

- 1) тип внутриличностного конфликта, описанный автором;
- 2) причины данного типа внутриличностного конфликта;
- 3) динамику конфликта;
- 4) защитные механизмы от внутриличностного конфликта, использованные автором;
- 5) к какой научной концепции внутриличностного конфликта относится конфликт, описанный Л.Н. Толстым? Кто автор этой концепции?

Отрывок из текста

Я вкусил уже соблазна писательства, соблазна огромного денежного вознаграждения и рукоплесканий за мой ничтожный труд, и предавался ему, как средству к улучшению своего материального положения и заглушению в душе всяких вопросов о смысле жизни моей и общей.

Я писал, поучая тому, что для меня было единой истиной, — что надо жить так, чтобы самому с семьей было как можно лучше.

Так я жил, но пять лет тому назад со мною стало случаться что-то очень странное: на меня стали находить минуты сначала недоумения, остановки жизни, как будто я не знал, как мне жить, что мне делать, и я терялся и впадал в уныние. Но это проходило, и я продолжал жить по-прежнему. Потом эти минуты недоумения стали повторяться чаще и чаще и все в той же самой форме. Эти остановки жизни выражались всегда одинаковыми вопросами: зачем? Ну, а потом?

Сначала мне показалось, что это так — бесцельные, неуместные вопросы. Мне казалось, что это все известно и что, если я когда и захочу заняться их решением, это не будет стоить мне труда, — что теперь мне только некогда заниматься, а когда вздумаю, тогда и найду ответы. Но чаще и чаще стали повторяться вопросы, настоятельнее и настоятельнее требовались ответы, и как точки, падая все на одно место, сплотились эти вопросы, без ответов, в одно черное пятно.

Случилось то, что случается с каждым заболевающим смертельною внутреннею болезнью. Сначала появляются ничтожные признаки недомогания, на которые больной не обращает внимания, потом признаки эти повторяются чаще и чаще и сливаются в одно нераздельное по времени страдание. Страдание растет, и больной не успеет оглянуться, как уже сознает, что то, что он принимал за недомогание, есть то, что для него значительнее всего в мире, что это — смерть.

То же случилось и со мной. Я понял, что это — не случайное недомогание, а что-то очень важное, и что если повторяются все те же вопросы, то надо ответить на них. Но только как я попытался ответить на них и разрешить, я тотчас же убедился, во-первых, в том, что это не детские и глупые вопросы, а самые важные и глубокие вопросы в жизни, и, во-вторых, в том, что я не могу и не могу, сколько бы я ни думал, разрешить их. Прежде чем заняться самарским именем, воспитанием сына, писанием книги, надо знать, зачем я это буду делать. Пока я не знаю — зачем, я не могу ничего делать, я не могу жить. Среди моих мыслей о хозяйстве, которые очень занимали меня в то время, мне вдруг приходил в голову вопрос: «Ну, хорошо, у тебя будет 6000 десятин в Самарской губернии, 300 голов лошадей, а потом?..» И я совершенно опешивал и не знал, что думать дальше. Или, начиная думать о том, как я воспитываю детей, я говорил себе: «Зачем?». Или, рассуждая о том, как народ может достигнуть благосостояния, я вдруг говорил себе: «А мне что за дело?» Или, думая о той славе, которую приобретут мне мои сочинения, я говорил себе: «Ну, хорошо, ты будешь славнее Гоголя, Пушкина, Шекспира, Мольера, всех писателей в мире, — ну, и что ж?..» И я ничего и ничего не мог ответить. Вопросы не ждут, надо сейчас ответить; если не ответишь, нельзя жить. А ответа нет.

Я почувствовал, что то, на чем я стоял, подломилось, что мне стоять не на чем, что того, чем я жил, уже нет, что мне нечем жить.

Жизнь моя остановилась. Я мог дышать, есть, пить, спать и не мог ни дышать, ни есть, ни пить, ни спать; но жизни не было, потому что не было таких желаний, удовлетворение которых я находил бы разумным. Если я желал чего, я впредь знал, что, удовлетворю или не удовлетворю мое желание, из этого ничего не выйдет. Если бы пришла волшебница и предложила мне исполнить мое желание, я бы не знал, что сказать. Если есть у меня не желания, но привычки желаний прежних, в пьяные минуты, то я в трезвые минуты знаю, что это — обман, что нечего желать. Даже узнать истину я не мог желать, потому что я догадывался, в чем она состояла. Истина была та, что жизнь есть бессмыслица. Я как будто жил, жил, шел, шел и пришел к пропасти, я ясно увидел, что впереди ничего нет, кроме гибели. И остановиться нельзя, и назад нельзя, и закрыть глаза нельзя, чтобы не видеть, что ничего нет впереди, кроме страданий и настоящей смерти — полного уничтожения.

Со мной сделалось то, что я, здоровый, счастливый человек, почувствовал, что я не могу более жить, — какая-то непреодолимая сила влекла меня к тому, чтобы как-нибудь избавиться от жизни. Нельзя сказать, чтоб я хотел убить себя.

Сила, которая влекла меня прочь от жизни, была сильнее, полнее хотенья. Это была сила, подобная прежнему стремлению к жизни, только в обратном отношении. Я всеми силами стремился прочь от жизни. Мысль о самоубийстве пришла мне так же естественно, как прежде приходили мысли об улучшении жизни. Мысль эта была так соблазнительна, что я должен был употреблять против себя хитрости, чтобы не привести ее слишком поспешно в исполнение. Я не хотел торопиться только потому, что хотелось употребить все усилия, чтобы распутаться: если не распутаюсь, то всегда успею. И вот тогда, я, счастливый человек, прятал от себя шнурок, чтобы не повеситься на перекладине между шкапами в своей комнате, где я каждый вечер бывал один, раздеваясь, и перестал ходить с ружьем на охоту, чтобы не соблазниться слишком легким способом избавления себя от жизни. Я сам не знал, чего я хочу: я боялся жизни, стремился прочь от нее и между тем чего-то еще надеялся от нее...

И я спасся от самоубийства. Когда и как совершился во мне этот переворот, я не мог бы сказать. Как незаметно, постепенно уничтожалась во мне сила жизни и я пришел к невозможности жить, к остановке жизни, к потребности самоубийства, так же постепенно, незаметно возвратилась ко мне эта сила жизни. И странно, что та сила жизни, которая возвратилась ко мне, была не новая, а самая старая, — та самая, которая влекла меня на первых порах моей жизни.

Я вернулся во всем к самому прежнему, детскому и юношескому. Я вернулся к вере в ту волю, которая произвела меня и чего-то хочет от меня; я вернулся к тому, что главная и единственная цель моей жизни есть то, чтобы быть лучше, т.е. жить согласнее с этой волей; я вернулся к тому, что выражение этой воли я могу найти в том, что в скрывающейся от меня дали выработало для руководства своего все человечество, т.е. я вернулся к вере в Бога, в нравственное совершенствование и в предание, передававшее смысл жизни. Только та и была разница, что тогда все это было принято бессознательно, теперь же я знал, что без этого я не могу жить.

3. Анализ отрывка из произведения Л.Н. Толстого «Исповедь».

Информация. В своей «Исповеди» Л.Н. Толстой описывает долгие годы мучавший его внутриличностный конфликт. Суть его состоит в следующем:

«Жизнь есть бессмыслица», но тогда «зачем жить?», выходит, что: «Все — суета. Счастлив, кто не родился, — смерть лучше жизни; надо от нее избавиться».

В связи с этим он описывает четыре выхода из этого внутреннего конфликта, которые содержатся в приводимом фрагменте. *Проанализируйте текст и дайте ответы на вопросы:*

1. О каком виде внутриличностного конфликта идет речь?
2. К каким механизмам психологической защиты от внутриличностного конфликта относятся выходы, обнаруженные Л.Н. Толстым?
3. Дайте оценку тем выходам из конфликта, о которых пишет автор.

4. Как бы вы поступили в случае наличия у вас подобного рода внутриличностного конфликта?

Отрывок из текста

Я нашел, что для людей моего круга есть четыре выхода из того ужасного положения, в котором мы все находимся.

Первый выход есть выход неведения. Он состоит в том, чтобы не знать, не понимать того, что в жизни есть зло и бессмыслица. Люди этого разряда — большею частью женщины или очень молодые, или очень тупые люди — еще не поняли того вопроса жизни, который представился Шопенгауэру, Соломону, Будде. Они не видят ни дракона, ожидающего их, ни мышей, подтачивающих кусты, за которые они держатся и лизут капли меда. Но они лизут эти капли меда только до времени: что-нибудь обратит их внимание на дракона и мышей, и — конец их лизанию.

Второй выход — это выход эпикуреизма. Он состоит в том, чтобы, зная безнадежность жизни, пользоваться покамест теми благами, какие есть, не смотря ни на дракона, ни на мышей, а лизать мед самым лучшим образом, особенно если его накопилось много. Соломон выражает этот выход так:

«И похвалил я веселье, потому что нет лучшего для человека под солнцем, как есть, пить и веселиться; это сопровождает его в трудах во дни жизни его, которые дал ему Бог под солнцем».

«Итак, иди, ешь с весельем хлеб твой и пей в радости сердца вино твое... Наслаждайся жизнью с женщиной, которую любишь, во все дни суетной жизни твоей, во все суетные дни твои. Потому что это — доля твоя в жизни и трудах твоих, какими ты трудишься под солнцем... Все, что может рука твоя по силам делать, делай, потому что в могиле, куда, ты пойдешь, нет ни работы, ни размышления, ни знания, ни мудрости».

Так поддерживают в себе возможность жизни большинство людей нашего круга. Условия, в которых они находятся, делают то, что благ у них больше, чем зол, а нравственная тупость дает им возможность забывать, что выгода их положения случайна, что всем нельзя иметь 1000 жен и дворцов, как Соломон, что на каждого человека с 1000 жен есть 1000 людей без жен и на каждый дворец есть 1000 людей, в поте строящих его, и что та случайность, которая нынче сделала меня Соломоном, завтра может сделать меня рабом Соломона. Тупость же воображения этих людей даёт им возможность забывать про то, что не дало покоя Будде, — неизбежность болезни, старости и смерти, которая не нынче завтра разрушит все эти удовольствия.

Так думает и чувствует большинство людей нашего времени и образа жизни. То, что некоторые из этих людей утверждают, что тупость их мысли и воображения есть философия, которую они называют позитивной, не выделяет, на мой взгляд, этих людей из разряда тех, которые, чтобы не видеть вопроса, лизут мед. И людям этим я не мог подражать: не имея их тупости воображения, я не мог ее искусственно произвести в себе. Я не мог, как и не может всякий живой человек оторвать глаз от мышей и дракона, когда он раз увидел их.

Третий выход есть выход силы и энергии. Он состоит в том, чтобы поняв, что жизнь есть зло и бессмыслица, уничтожить ее. Так поступают редкие, сильные и последовательные люди. Поняв всю глупость шутки, какая над ними сыграна, и поняв, что блага умерших паче благ живых и что лучше всего не быть, они так и поступают и кончают сразу эту глупую шутку, благо есть средства: петля на

шею, вода, нож, чтоб проткнуть им сердце, поезда на железных дорогах. И людей из нашего круга, поступающих так, становится все больше и больше. И поступают люди так большей частью в лучший период жизни, когда силы души находятся в самом расцвете, а привычек, унижающих человеческий разум, еще усвоено мало.

Я видел, что это самый достойный выход, и хотел поступить так.

Четвертый выход есть выход слабости. Он состоит в том, чтобы, понимая зло и бессмысленность жизни, продолжать тянуть ее, зная впредь, что ничего из нее выйти не может. Люди этого разряда знают, что смерть лучше жизни, но, не имея сил поступить разумно, поскорее кончить обман и убить себя, чего-то как будто ждут. Это есть выход слабости, ибо если я знаю лучшее, и оно в моей власти, почему не отдаться лучшему?.. Я находился в этом разряде.

Так люди моего разряда четырьмя путями спасаются от ужасного противоречия. Сколько я ни напрягал своего умственного внимания, кроме этих четырех выходов, я не видал еще иного. Один выход: не понимать того, что жизнь есть бессмыслица, суэта и зло и что лучше не жить. Я не мог не знать этого и, когда разузнал, не мог закрыть на это глаза. Другой выход: пользоваться жизнью такою, какая есть, не думая о будущем. И этого я не мог сделать. Я, как Сакиа-Муни, не мог ехать на охоту, когда знал, что есть старость, страдания, смерть. Воображение у меня было слишком живо. Кроме того, я не мог радоваться минутной случайности, кинувшей на мгновение наслаждение на мою долю. Третий выход: поняв, что жизнь есть зло и глупость, прекратить ее, убить себя. Я понял это, но почему-то все еще не убивал себя. Четвертый выход: жить в положении Соломона, Шопенгауэра — знать, что жизнь есть глупая, сыгранная надо мною шутка, и все-таки жить, умываться, одеваться, обедать, говорить и даже книги писать. Это было для меня отвратительно, мучительно, но я оставался в этом положении.

4. Игровая процедура «Экстериоризация внутреннего конфликта»

Цель: выработка умений моделировать процессы разрешения конфликтов в развернутом виде с прогнозом последствий. Можно также данную процедуру использовать для демонстрации и упражнения умений занимать рефлексивную позицию в процессе решения сложно организованных задач.

В качестве задачного материала можно использовать известную игровую процедуру «Полет на Луну» (см.: И. Перлаки. Нововведения в организациях. — М, 1978).

Первый этап. Процедура проводится в группе из 9 — 12 участников. Одному из участников («субъекту решения») сообщаются *условия задачи*.

Инструкция. Представьте себе, что вы капитан космического корабля, совершающего обычный челночный рейс по маршруту Земля — Луна — Земля. На Луне имеется станция со специальной посадочной площадкой. Она

расположена на освещенной стороне Луны. Экипаж станции знает о времени вашего прибытия и, как обычно, готов к встрече. На вашем корабле тоже есть экипаж. Число его членов и функциональные обязанности вы можете вообразить произвольно.

Теперь внимание! При выходе на лунную орбиту в вашем корабле произошла поломка, и вы совершили вынужденную посадку на освещенной стороне Луны на расстоянии не менее 500 км от лунной станции. Направление, в котором находится станция, вам неизвестно.

В сложившейся ситуации вам предлагается определить степень важности следующих предметов:

карта лунного небосклона;

баллоны с кислородом (запасные):

пищевой концентрат;

самонадувающаяся шлюпка;

шелковый купол парашюта;

вода 20 л;

аптечка с переходниками для скафандра;

спички;

сигнальные ракеты;

магнитный компас;

пакет сухого молока;

моток нейлонового шнура;

обогреватель на солнечных батареях;

радиостанция радиусом действия 200 км.

Самому важному в этой ситуации предмету присваивается № 1, наименее важному — № 14. Все остальные предметы должны получить порядковые номера от 1 до 14. Учтите, что ни один предмет не может остаться

непронумерованным и два разных предмета не должны иметь один и тот же ранговый номер.

Одновременно с субъектом решения задачу могут решать все участники группы (им раздаются бланки). Обычно на ранжирование дается около 3 минут.

Перед тем как участники приступят к работе, можно ответить на некоторые вопросы, но ни в коем случае не касающиеся оснований принятия решения, а только о функциональном прямом назначении предметов, входящих в предложенный перечень. На все остальные вопросы может быть дан такой ответ: «Вы капитан, никто лучше вас этого не знает». То есть по условиям игры компетентность участников всегда достаточна. После заполнения бланка у субъекта решения выясняется, единственно ли возможный этот (им предложенный) вариант решения.

Характер задачи подразумевает не менее трех вариантов оснований для ранжирования предметов. В условиях выбора необходимо представить в развернутом виде все стратегии. Например, 1) исходя из идеи самостоятельно двигаться к станции; 2) исходя из идеи ожидания помощи; 3) синтетическая идея и др.

Субъекту решения предлагается «передать» возможные основания решения соответственно числу предполагаемых оснований разным группам. Если будут выделены три варианта оснований, то — трем и т.д.

Всем этим группам (они формируются произвольно или по решению ведущего) выдается по одному бланку, где они должны произвести вторичное ранжирование (первичное было индивидуальным) с максимально детализированными основаниями. Участникам групп разрешается пользоваться своими индивидуальными решениями. Время на групповую работу не ограничивается, но фиксируется для последующего обсуждения и определения того, какая из групп более оперативна в процессе согласования.

Второй этап. После окончания работы во всех группах предлагается организовать экспертный совет, который должен выработать ключевое решение данной задачи. Для работы в совете приглашаются по одному представителю от каждой группы. Каждый эксперт должен будет подписать общее решение, которое без его подписи считается недействительным. Это

означает, что каждый эксперт обладает правом «вето». Члены совета заполняют один общий бланк-ключ.

Затем принятые до этого решения сравнивают с ключевым и подсчитывают разницу. Величина разницы — это число штрафных баллов. Наименьшее число штрафных баллов означает индивидуальный или групповой выигрыш.

Субъект решения заполняет свои собственные бланки на каждом этапе «движения» задачи, наблюдая (без вмешательства) за ходом обсуждения в группах и на экспертном совете, т.е. работает параллельно всем остальным участникам.

В заключение процедуры субъект решения отвечает на вопросы о том, насколько развернувшаяся в группах дискуссия соответствовала динамике осуществления выбора, на каких этапах процедуры и с какими группами происходила солидаризация, какие варианты решений были отвергнуты, каково отношение к отвергнутым вариантам.

5. Задание:

Проанализируйте реальный внутриличностный конфликт из собственного опыта, используя универсально-понятийную схему описания конфликта.

Проранжируйте по значимости и дайте социально-психологическую оценку внешним и внутренним факторам возникновения внутриличностных конфликтов (на примере одного, известного вам, реального конфликта).

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.
3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено
4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 7. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И МЕЖГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

Цель: проанализировать особенности межличностных и межгрупповых конфликтов и причины их возникновения, определить структурные элементы данных видов конфликта, выявить способы управления межличностными и межгрупповыми конфликтами.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Межличностные конфликты относятся к самым распространенным психологическим конфликтам, так как охватывают практически все сферы человеческих отношений. Поэтому важнейшей составляющей подготовки специалиста является знание особенностей межличностных конфликтов. Исходя из этого студенты должны познакомиться с понятием межличностного конфликта, причинах его возникновения и способами управления.

В ходе работы над темой студенты должны уяснить, что под межличностным конфликтом понимается открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых с какой-то конкретной ситуацией (В.Ф. Голубь). Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами и возникает там, где сталкиваются разные школы, манеры поведения, его может питать и желание получить что-то, неподкрепленное соответствующими возможностями. Межличностный конфликт может также проявляться как столкновение людей с различными чертами характера, взглядами и ценностями. В организации межличностный конфликт – это чаще всего борьба руководителя за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта; эта борьба за власть, привилегии; это столкновение различных точек зрения в решениях проблем, различных приоритетов.

Далее целесообразно познакомиться со структурой и элементами межличностного конфликта. Студенты должны обратить внимание на то, что элементами в межличностном конфликте являются субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причины конфликта. Структура конфликта – это взаимосвязи между его элементами. Необходимо запомнить, что, поскольку конфликт всегда находится в развитии, его элементы и структура постоянно изменяются.

Рассматривая стили поведения в межличностном конфликте, необходимо дать их характеристику, указав, что противоборство, как стиль поведения, характеризуется настойчивым, бескомпромиссным сотрудничеством, отстаиванием своих интересов с использованием всех доступных средств; уклонение – это попытка уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности; приспособление – готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений; компромисс проявляется в уступках с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон; сотрудничество - совместное выступление сторон для решения проблемы с допущением правомерности различных взглядов на проблему; асертивность предполагает способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересы других людей. Все выделенные стили могут быть как спонтанными, так и сознательно используемыми для достижения желаемых результатов при разрешении межличностных конфликтов.

Важным этапом в ходе изучения темы станет рассмотрение проблемы влияния типов людей на возникновение и разрешение межличностных конфликтов. Особенности личности проявляются в ее темпераменте, характере и уровне личностного развития. Поэтому важно понять, как данные особенности проявляются в конфликте и к каким последствиям они могут приводить. Так, например, межличностный конфликт между экстравертами и интровертами может возникнуть из-за различия отношений в решении задач совместной деятельности, поскольку экстраверт динамичен, предпочитает обсуждать все вслух, легко переходит к новому повороту при обсуждении проблемы, а интроверт должен все обдумать, прежде чем высказаться, всякий поворот в обсуждаемой проблеме ставит его в затруднительное положение, ему необходимо время для осмысления. При совместном решении проблемы экстраверт будет все время говорить, а интроверт молчать. Это молчание экстраверт может принимать за согласие и навязывать свое решение, с которым интроверт может быть в принципе не согласен. Такая ситуация чревата конфликтом. Кроме выделенных типов людей, можно рассмотреть особенности решения конфликтной ситуации людьми сенсорного, интуитивного, логического и эмоционального, решающего и воспринимающего типов, манипуляторами и актуализаторами, экстерналами и интерналами и т.д.

Далее необходимо перейти к изучению межгрупповых конфликтов, под которыми понимают противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Такое противоборство возникает на основе столкновения противоположно направленных групповых мотивов. Исходя из сказанного, можно выделить два основных типа групповых конфликтов: конфликт «личность – группа» и конфликт «группа – группа». Соответственно необходимо рассмотреть каждый из данных типов групповых конфликтов.

Так, между личностью и группой конфликт может возникнуть, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы. В организации люди взаимодействуют непосредственно друг с другом не только как функционеры организации. Стихийно возникают отношения, нерегламентированные никакими инструкциями. В процессе функционирования группы вырабатываются групповые нормы, стандартные правила поведения, которых придерживаются ее участники. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или не принятие индивида группой.

Студенты должны выяснить причины возникновения конфликтов данного типа, которые обусловлены нарушением ролевых ожиданий, неадекватностью внутренней установки статусу личности, нарушением групповых норм. Более подробно необходимо остановиться на рассмотрении классификации конфликтов типа «личность – группа» и спецификой его управления.

Следующим этапом работы над темой должно стать изучение конфликта типа «группа – группа», в основе которого лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей,

целей). Другими дополнительным источником возникновения и характеристикой таких конфликтов является сама принадлежность личности к той или иной группе (классовой, национальной, религиозной, профессиональной и т.д.). Так, например, подобные конфликты в организации часто возникают из-за отсутствия четкого согласования функций и графиков работы между подразделениями. Причиной может послужить и дефицит ресурсов: материалов, информации, нового оборудования, времени и т. д. Межгрупповые конфликты возникают и между неформальными группами.

В ходе изучения типов межгрупповых конфликтов необходимо более подробно остановиться на механизмах возникновения данного вида конфликта, в частности обратить внимание на такие особенности межгруппового взаимодействия, как социальная фасилитация, социальная леность, деиндивидуализация, групповая поляризация, огруппление мышления, групповой фаворитизм, групповое давление и другие, которые могут существенно прояснить природу межгрупповых конфликтов. Социальная фасилитация – эффект усиления доминирующих реакций в присутствии других. Социальная леность – тенденция людей уменьшать свои усилия, если они объединяются с другими для достижения общей цели, но не отвечают за конечный результат. Деиндивидуализация – утрата индивидом в групповых ситуациях чувства индивидуальности и сдерживающих норм самоконтроля. Групповая поляризация – вызванное влиянием группы усиление первоначального мнения индивида, склонного принять рискованное или, наоборот, осторожное решение. Огруппление мышления – тенденция к единообразию мнений в группе, которая часто мешает ей реалистично оценивать противоположную точку зрения. Групповой фаворитизм – предпочтение своей группы и ее членов только по факту принадлежности к ней. Конформизм как результат группового давления – тенденция изменять поведение или убеждения в результате реального или воображаемого воздействия группы.

Кроме того, в ходе изучения этого вопроса необходимо обратить внимание на то, что межгрупповые конфликты различаются по формам, в которых они проявляются и протекают: собрания, совещания, митинги; забастовки; встречи лидеров; дискуссии; переговоры. Следует обратить внимание на специфику межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов. В частности, при анализе такого конфликта важно учитывать субъективное содержание образа конфликтной ситуации, который носит характер групповых взглядов, мнений, оценок. Студенты должны понять, что характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта сводится к трем явлениям: «деиндивидуализация» взаимного восприятия («Мы – Они»); неадекватное социальное, групповое сравнение; групповая атрибуция.

Вопросы и задания.

1. Понятие межличностного и межгруппового конфликтов и их особенности.
2. Сферы проявлений межличностных и межгрупповых конфликтов.
3. Управление межличностными и межгрупповыми конфликтами.
4. Межличностный конфликт и причины его возникновения.
5. Социально-психологическая традиция исследования межличностных конфликтов.
6. Специфика межэтнических конфликтов.
7. Трудовые конфликты и пути их разрешения.

Задания

1. Этюд «Работа над конфликтом в дуэте»

Ход работы. Каждый участник группы вспоминает ярко запомнившийся личный конфликт. Затем все разбиваются на пары.

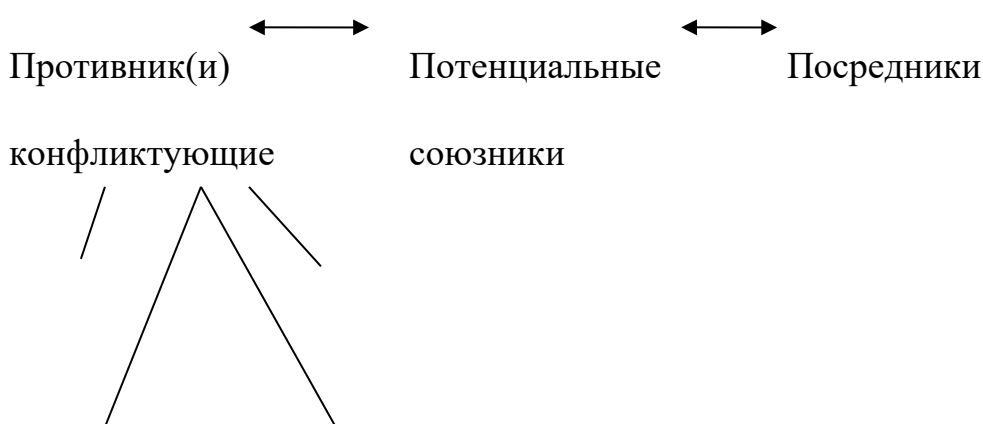
Задача – выслушать и рассказать о сути конфликта.

Обратная реакция и информация производятся с позиций: я чувствую; я понимаю; я думаю (оценка конфликта).

Рефлексия: расскажите, как менялось ваше внутреннее состояние в процессе изложения и анализа конфликта партнером? Раскройте его динамику.

В ходе работы можно заменить форму рассказа на сказочную или фантастическую.

Схема конфликта





2. Тест «Оценка межличностных отношений» (методика Т. Лири)

Цель: определение личностных особенностей, проявляющихся во взаимоотношениях с окружающими и приводящих к возникновению конфликтного взаимодействия.

Материал: текст опросника.

Инструкция. Перед вами опросник, содержащий различные характеристики. Следует внимательно прочесть каждую и подумать, соответствует ли она вашему представлению о себе: если да, то в регистрационном листе перечеркните крестом соответствующую порядковому номеру характеристики цифру, если нет, то не делайте никаких пометок. Постарайтесь проявить максимальную внимательность и откровенность, чтобы избежать неверных трактовок полученных результатов и необходимости повторного обследования.

Текст опросника

Итак, какой вы человек?

1. Умеете нравиться.
2. Производите впечатление на окружающих.
3. Умеете распоряжаться, приказывать.

4. Умеете настоять на своем.
5. Обладаете чувством собственного достоинства.
6. Независимый.
7. Способны сами позаботиться о себе.
8. Можете проявить безразличие.
9. Способны быть суровым.
10. Строгий, несправедливый.
11. Можете быть искренним.
12. Критичны к другим.
13. Любите поплакаться.
14. Часто печальны.
15. Способны проявить недоверие.
16. Часто разочаровываетесь.
17. Способны быть критичным к себе.
18. Способны признать свою неправоту.
19. Охотно подчиняетесь.
20. Покладистый.
21. Благодарный.
22. Восхищающийся и склонный к подражанию.
23. Уважительный.
24. Ищущий одобрения.
25. Способны к сотрудничеству, взаимопониманию.

26. Стремитесь ужиться с другими.
27. Доброжелательный.
28. Внимательный и ласковый.
29. Деликатный.
30. Одобряющий.
31. Отзывчивый к призывам о помощи.
32. Бескорыстный.
33. Способны вызывать восхищение.
34. Пользуетесь у других восхищением.
35. Обладаете талантом руководителя.
36. Любите ответственность.
37. Уверены в себе.
38. Самоуверенны и напористы.
39. Деловитый, практичный.
40. Склонный к соперничеству.
41. Стойкий и крутой, где надо.
42. Неумолимый, но беспристрастный.
43. Раздражительный.
44. Открытый и прямолинейный.
45. Не терпите, чтобы вами командовали.
46. Скептичны.
47. На вас трудно произвести впечатление.

48. Обидчивый, щепетильный.
49. Легко смущаетесь.
50. Неуверенный в себе.
51. Уступчивый.
52. Скромный.
53. Часто прибегаете к помощи других.
54. Очень почитаете авторитеты.
55. Охотно принимаете советы.
56. Доверчивы и стремитесь радовать других.
57. Всегда любезны в общении.
58. Дорожите мнением окружающих.
59. Общительный и уживчивый.
60. Добросердечный.
61. Добрый, вселяющий уверенность.
62. Нежный и мягкосердечный.
63. Любите заботиться о других.
64. Щедрый.
65. Любите давать советы.
66. Производите впечатление значительности.
67. Начальственно-повелительный.
68. Властный.
69. Хвастливый.

- 70.Надменный, самодовольный.
- 71.Думаете только о себе.
- 72.Хитрый.
- 73.Нетерпимы к ошибкам других.
- 74.Расчетливый.
- 75.Откровенный.
- 76.Часто недружелюбный.
- 77.Озлобленный.
- 78.Жалобщик.
- 79.Ревнивый.
- 80.Долго помните обиды.
- 81.Склонный к самобичеванию.
- 82.Застенчивый.
- 83.Безынициативный.
- 84.Кроткий.
- 85.Зависимый, несамостоятельный.
- 86.Любите подчиняться.
- 87.Предоставляете другим принимать решения.
- 88.Легко попадаете впросак.
- 89.Легко поддаетесь влиянию друзей.
- 90.Готовы довериться любому.
- 91.Благорасположены ко всем без разбора.

92. Всем симпатизируете.
93. Прощаете все.
94. Переполнены чрезмерным сочувствием.
95. Великодушны и терпимы к недостаткам.
96. Стремитесь помочь каждому.
97. Стремитесь к успеху.
98. Ожидаете восхищения от каждого.
99. Распоряжаетесь другими.
100. Деспотичны.
101. Относите к другим с чувством превосходства.
102. Тщеславный.
103. Эгоистичный.
104. Холодный, черствый.
105. Язвительный, насмешливый.
106. Злой, жестокий.
107. Часто бываете в гневе.
108. Бесчувственный, равнодушный.
109. Злопамятный.
110. Проникнуты духом противоречия.
111. Упрямый.
112. Недоверчивый, подозрительный.
113. Робкий.

114. Стыдливый.
115. Услужливый.
116. Мягкотельный.
117. Почти никому не возражаете.
118. Навязчивый.
119. Любите, чтобы вас опекали.
120. Чрезмерно доверчивы.
121. Стремитесь снискать расположение каждого.
122. Со всеми соглашаетесь.
123. Всегда со всеми дружелюбны.
124. Всех любите.
125. Слишком снисходительны к окружающим.
126. Стараетесь утешить каждого.
127. Заботитесь о других в ущерб себе.
128. Портите людей чрезмерной добротой

Ход работы: После заполнения регистрационного листа подсчитываются результаты по 8 вариантам межличностного взаимодействия. Для этого используется ключ, в котором выделены 8 октантов, содержащих по 16 номеров каждый.

Варианты межличностного взаимодействия:

- 1) властный, лидирующий;
- 2) независимо-доминирующий;
- 3) прямолинейный, агрессивный;

- 4) недоверчивый, скептический;
- 5) покорно-застенчивый;
- 6) зависимый, послушный;
- 7) склонный к сотрудничеству, конвенциональный;
- 8) ответственно-великодушный.

Вариант властный, лидирующий. Оценка до 8 баллов — уверенность в себе, умение быть хорошим советчиком, наставником и организатором, свойства руководителя. Оценка до 12 баллов — нетерпимость к критике, переоценка собственных возможностей. Оценка выше 12 баллов — дидактический стиль высказываний, черты деспотизма, потребность командовать другими.

Вариант независимо-доминирующий. Оценка в пределах 11 баллов — стиль межличностных отношений от уверенного, независимого, склонного к соперничеству, до самодовольного, с выраженным чувством собственного превосходства над окружающими. Оценка 12-16 баллов — тенденция иметь особое мнение, отличное от мнения большинства, занимать обособленную позицию в группе.

Вариант прямолинейный, агрессивный. Оценка до 10 баллов — искренность, непосредственность, прямолинейность, настойчивость в достижении цели. При оценках более 10 баллов — чрезмерное упорство, недружелюбие, несдержанность и вспыльчивость.

Вариант недоверчивый, скептический. Оценка до 8 баллов — реалистичность суждений и поступков, скептицизм и отсутствие конформизма. При оценке более 12 баллов перечисленные качества перерастают в крайне обидчивый и недоверчивый модус отношения к окружающим с выраженной склонностью к критицизму, с недовольством и подозрительностью.

Вариант покорно-застенчивый. Оценка до 8 баллов — скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, послушно и честно выполняет свои обязанности. При оценках более 12 баллов — полная покорность, повышенное чувство вины, самоунижение.

Вариант зависимый, послушный. При оценке 8-10 баллов — потребность в помощи и доверии со стороны окружающих, в их признали. При оценке более 12 баллов — сверхконформизм, полная зависимость от мнения окружающих.

Вариант сотрудничающий, конвенциональный. Оценка в пределах 8 баллов — склонный к сотрудничеству, кооперации; гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях; стремится быть в согласии с мнением окружающих; сознательно конформный. При оценке выше 8 баллов — дружелюбный и любезный со всеми; стремится «быть хорошим» для всех без учета ситуации.

Вариант ответственно-великодушный. Оценка до 8 баллов — ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, бескорыстный, отзывчивый. При оценке более 8 баллов — мягкосердечность, сверхобязательность, гиперсоциальность установок, подчеркнутый альтруизм.

Ключ к методике

1 2 3 4	5 6 7 8	9 10 11 12	13 14 15 16
33 34 35 36	37 38 39 40	41 42 43 44	45 46 47 48
17 18 19 20	21 22 23 24	25 26 27 28	29 30 31 32
49 50 51 52	53 54 55 56	57 58 59 60	61 62 63 64

3. Анализ конфликтной ситуации

В приведенной ниже конкретной ситуации покажите различия между позициями и интересами сторон (в чем состоят позиции, а в чем - интересы).

Ситуация. В читальном зале библиотеки сидят два человека. Один (Ч-1) встает и распахивает окно. Другой (Ч-2) подходит к окну и закрывает его. Первый опять открывает окно, а второй снова его закрывает. Между ними возникает ссора. Они пытаются договориться о том, насколько можно открыть окно: на половину, на три четверти или как-то еще. Однако договориться им не удается, так как при любом решении для одного окно все-таки раскрыто, а для другого - не распахнуто настежь. Подходит библиотекарь (Б). Между ними происходит следующий диалог:

- Б: О чем спор?
- Ч-1: Хочу, чтобы окно было открыто.
- Ч-2: Хочу, чтобы окно было закрыто.
- Б (первому): Для чего Вы открываете окно?
- Ч-1: Мне нужен свежий воздух.
- Б (второму): Отчего Вы закрываете окно?
- Ч-2: Мне не Нужен сквозняк.

4. Анализ случая из консультационной практики.

Ситуация. За консультацией обратился Борис Иванович М. - пожилой мужчина пенсионного возраста. Он рассказал о своем нервном расстройстве и поведал следующую историю.

Ему 61-й год. Работает. В Самаре живет его родной брат Александр Иванович М. Ему 55 лет. Связь между ними крайне нерегулярная, эпизодическая, ответственность за что Б. И. берет на себя - он очень не любит писать письма и не пишет их практически никому (не испытывая при этом никаких враждебных и иных негативных чувств по отношению к тем, кому не пишет). Случалось, что он не отвечал и на письма брата. Изредка (раз в несколько лет) они перезванивались по телефону. То есть можно сказать, что они были мало информированы о жизни и делах друг друга. Да и лично не встречались уж более 30 лет.

И вот однажды от А. И. и его жены Натальи к Б. И. пришло письмо. В нем оба посетовали на то, что так редко пишут друг другу. И в этой связи испытывают

неловкость от того, что вынуждены обратиться с просьбой о помощи. Суть просьбы состояла в следующем. У жены А. И. есть сестра, родная 16-летняя дочь которой тяжело больна (что-то там с позвоночником) и нуждается в лечении, возможно, хирургическом, в специализированной ортопедической клинике, которая существует в городе проживания Б. И. В целом письмо было эмоционально доброжелательным, лояльным, что в общем-то понятно - люди обращались с просьбой. Она состояла в том, чтобы к конкретному сроку (приедет сестра с дочерью) снять жилье «не по гостиничным ценам», может быть, у хороших знакомых или у людей «порядочных». Какое жилье, на чьи деньги, по каким примерно ценам - всего этого в письме не было.

Б. И. внимательно перечитал пару раз письмо и пришел к выводу, что при всем желании просьбу, как она была сформулирована в письме, он выполнить не сможет. В своем ответном письме после краткой информации о своем житье-бытье Б. И., в частности, отметил, что:

- подобного рода делами (то есть, арендой жилья) никогда не занимался;
- временем для этого занятия совершенно не располагает;
- разброс цен очень велик (от 2,5-3 тысяч, например, за однокомнатную квартиру);
- достаточно разнообразны условия аренды;
- аренда в кредит не практикуется, а собственными деньгами на эти цели не располагает;
- совершенно непредсказуема сама жизненная ситуация: случиться может все, что угодно.

Иначе говоря, во всей этой просьбе было очень много неясного из того, что надо было бы решать за совершенно чужих, неизвестных ему людей. И выразил свое сожаление по поводу отсутствия у себя необходимой для этого возможности.

Б. И. получил от своего брата ответ следующего содержания. (Документ публикуется без купюр и с сохранением стиля отправителя с любезного разрешения клиента):

«Подонки. Ты даже не понял суть письма. Не нужны твои деньги. Все было бы оплачено Наташей. Нужен уголок или в твоей квартире или у твоих друзей (если они были когда-то).

В этой жизненно важной просьбе за 60 лет жизни здесь неуместна твоя почерневшая демагогия.

Ты просто никогда не способен был сделать что-то реально стоящее, нужное и ценное для людей, не говоря о родных и близких. Ты не способен на жертвы, как любой высохший эгоист в этом зверином обществе нашего дикого государства.

В тебе никогда не было ничего истинно человеческого.

Ложь, обман, лицемерие сквозят в твоей натуре.

Ты кончишь жизнь в заслуженном одиночестве и некому будет с теплой мыслью тихо поплакать о тебе».

Подпись отсутствовала.

Б. И. сказал о том, что прочитав такое, он испытал шок. И он не знает, как реагировать на такие вещи.

В процессе обстоятельного консультирования Б. И. получил исчерпывающую информацию о том, с чем он имеет дело. В заключение ему было предложено на выбор несколько моделей поведения. По каждой из них были раскрыты их «плюсы» и «минусы». Однако какую из этих моделей принять, Б. И. должен был решать сам.

Вот эти модели.

1. Ответить столь же жестко по принципу отповеди.
2. Написать другое письмо, в котором обстоятельно рассказать о своих многочисленных проблемах и заморочках, финансовых неурядицах, о проблемах своих детей и внуков. Все-таки его родной брат, как это ни прискорбно, почти ничего о Б. И. не знает.
3. Понять чувства, которые испытывал А. И., когда писал такой ответ. Дать спокойную телеграмму, в которой еще раз сказать, что такая просьба для Б. И. невыполнима. Что-нибудь типа: «Глубоко сочувствую Вашему горю. Искренне сожалею, что оказать помощь с жильем не могу. Борис».

4. Предать забвению всю эту историю. Забыть как кошмар. Письмо уничтожить.

Задание.

1. Дайте психологическую характеристику письма.
2. Укажите, какие типичные ошибки переговорной практики в этом письме содержатся.
3. Раскройте «плюсы» и «минусы» тех моделей поведения, которые психолог порекомендовал Б. И.
4. Выберите свою модель поведения в такого рода ситуации и обоснуйте ее с психологической точки зрения.

5. Упражнение: «Обмен ролями»

Цель: возможность попрактиковаться в обмене ролями.

Информация: Первое средство для обеспечения правильного восприятия ситуации конфликта и эффективного общения - это как можно глубже понять, как ситуация конфликта воспринимается другой стороной. Это можно делать с помощью метода, называемого «обмен ролями». Обмен ролями - это такая процедура, при которой один или оба участника конфликта представляют позицию другого участника. То есть, если А и Б - участники конфликта, А высказывает позицию Б, или Б представляет позицию А, или оба делают это. В данную процедуру входят такие виды поведения: 1) ответ с пониманием и 2) в это время выражение теплоты. Многие исследования показали, что обмен ролями может уничтожить непонимание и уменьшить искажение позиции другого участника (Johnson, 1966; Johnson and Dustin, 1970).

Когда вы в конфликте с другим человеком, очень важно совершить обмен ролями, чтобы прояснить позиции и чувства друг друга.

Описание работы.

Упражнение состоит из следующих **этапов**:

1. Выберите какую-то интересную проблему, о которой члены группы имеют разные мнения. Затем разделитесь в группе на две подгруппы, причем каждая представляет одну позицию.
2. Каждая подгруппа в течение 15 минут готовится представить свою позицию по проблеме.
3. Каждый человек из подгруппы образует пару с членом другой подгруппы, оба они представляют противоположные точки зрения на проблему.
4. В паре один человек будет А, другой - Б. На представление своей позиции дается 5 минут. Затем Б меняет свою роль, представляя позицию А (как будто он А).
5. Б дается 5 минут, чтобы представить свою позицию. А меняет свою роль.
6. Затем паре дается 15 минут, чтобы достичь совместного соглашения по обсуждаемому вопросу. В течение этих 15 минут оба участника должны подчиняться такому правилу:

Перед тем как отвечать на высказывание другой стороны, нужно правильно и с теплотой передать своими словами утверждение другой стороны так, чтобы она была им удовлетворена.

7. Все члены группы обсуждают влияние обмена ролями на способность понять и оценить другую позицию. Помог ли обмен ролями достичь соглашения? Повлиял ли он на ваши чувства во время переговоров? Почувствовали ли вы, что обмен ролями помог достичь соглашения, приемлемого для обеих сторон?

6. Психологическая игра «Конфликт в транспорте».

Цель игры: научиться договариваться в условиях столкновения интересов.

Инструкция. В помещении устанавливаются два стула рядом, имитируя парные сидения в автобусе. Один стул устанавливается впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию в тайне от третьего, третий - в тайне от двоих. Задача двоих: войти в «автобус» и попытаться сесть вместе, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника - занять одно из спаренных мест, например, «у окна». Ему рекомендовано уступить место только в том случае, если он действительно этого захочет.

Обсуждение. Участники игры отвечают на вопросы:

- Почему «третий» все-таки уступил или, напротив, не уступил свое место?
- Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить место?
- Какие чувства испытывали играющие?
- Чей способ решения проблемы был наиболее успешен?
Что именно было причиной успеха или, напротив, неудачи?

7. Психологическая игра «Спасение в катастрофе или Кораблекрушение».

Цель: выработка умения моделировать процессы разрешения конфликта с прогнозом последствий.

Инструкция. Группа дрейфует на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара яхта тонет. Точные ее координаты определить не удастся из-за поломки навигационных приборов. Примерное местонахождение - около тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

Экипаж сумел спустить на воду прочный надувной плот с веслами. На нем оказались всего 15 следующих предметов:

1. Секстант.
2. Зеркало для бритья.
3. Канистра с водой.

4. Противомоскитная сетка.
5. Одна коробка с армейским рационом.
6. Карта Тихого океана.
7. Надувная подушка.
8. Канистра нефтегазовой смеси.
9. Портативный транзисторный приемник.
10. Порошок для отпугивания акул.
11. Лист фанеры (10 кв. м).
12. Бутылка рома крепостью 80 %.
13. Десять метров нейлонового шнура.
14. Две пачки шоколада.
15. Рыболовная снасть.

Необходимо проранжировать 15 названных предметов в соответствии с их назначением для выживания: поставить цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 - у второго по значению и так далее до пятнадцатого. (Список предметов раздается участникам игры.)

Этап 1. Каждый выполняет задание самостоятельно.

Этап 2. Задание выполняется малыми группами.

Этап 3. Задание выполняется большой группой.

Замечания: Руководствуясь целью достижения согласия, группа должна прийти к единому мнению. Достичь полного согласия нелегко, ибо не каждая оценка обычно получает полное одобрение всех. Группа должна стараться выбирать такие оценки, с которыми все могут согласиться хотя бы отчасти. Тянуть время не надо - можно погибнуть.

Процедура оценки участников игры:

1. Сравнить индивидуальное ранжирование с групповым.

2. Дать ответы на следующие вопросы:

- Какова была атмосфера в группе?
- Что мешало достижению согласия в группе?
- Кто проявлял активность?
- Кто находился в пассиве?
- Кто доминировал?
- Каким способом оказывалось влияние?

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 8. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ

Цель: ознакомление с основными стратегиями и тактиками поведения в ходе конфликта, формами и способами предупреждения и разрешения конфликтов, а также изучение социально-психологических характеристик поведения человека в процессе разрешения конфликтов

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Приступая к рассмотрению способов и форм разрешения конфликта студенты должны уяснить, что разрешить конфликт – это, значит, устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент. Причем важно понять, что стратегии управления конфликтами столь же многообразны, как и сами конфликтные ситуации. Кроме того, студентам необходимо осознать, что технологию управления конфликтами следует рассматривать с двух сторон: внутренней - конфликтующие на всем протяжении конфликтной ситуации управляют своим поведением (эта сторона конфликта является чисто психологической); внешней - управление конфликтом осуществляется извне и носит организационный характер.

Работая над темой, студенты должны выяснить, что управление конфликтами - это целенаправленное воздействие на поведение людей в конфликтных ситуациях; деятельность по предупреждению, урегулированию и разрешению конфликтных столкновений, разногласий отдельных лиц и социальных групп.

Далее студентам необходимо остановиться на рассмотрении эффективных способов управления конфликтной ситуацией. Их можно

разделить на две категории: структурные и межличностные. Отметим, что управлять конфликтной ситуацией теоретически может любой его участник, но практически такой возможностью обладают не все, в большинстве случаев это начальник, руководитель или просто авторитетный человек. Более того, управлять конфликтом может и совершенно посторонний человек. Руководитель должен начать с анализа фактических причин возникновения конфликта, а затем использовать соответствующую методику.

Уменьшить возможность конфликта можно, применяя методики разрешения конфликта. Поэтому необходимо детально остановиться на анализе существующих методов управления конфликтами.

Рассматривая проблему выбора методов управления конфликтом, студенты могут исходить из причин, обуславливающих его. Можно выделить три причины возникновения конфликта: существование коммуникативных барьеров, особенностью структуры организации, индивидуально-психологические особенности. Правильно определив причину конфликта, или взаимосвязь и приоритетность причин, можно выбрать наиболее подходящую технику управления им. Этот выбор можно сделать среди следующих наиболее распространенных техник.

Процесс решения проблемы (переговоры). Смысл этой техники управления конфликтами состоит в открытом обсуждении противоположными сторонами причин конфликта, сущности разногласий, взаимной ответственности за продолжение конфликта, возможных решений, удовлетворяющих обоюдные интересы. В центре внимания здесь находятся не правота или не правота какого-либо человека или группы, не вероятность победы или поражения, а согласованное исследование причин и возможных лучших решений конфликтов. Поэтому, в широком смысле процесс решения проблем может быть назван переговорами. Идеальная модель переговоров дает представление об основных этапах процесса решения проблем.

Студенты в ходе работы должны усвоить, что переговоры представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

- с
уществование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;
- о
тсутствия значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;

- с
ответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- у
частье в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Метод принципиальных переговоров может быть сведен к четырем пунктам:

Первый пункт учитывает тот факт, что все люди обладают эмоциями, поэтому каждому трудно общаться друг с другом. Отсюда следует, прежде чем начать работать над существом проблемы, необходимо отделить “проблему людей” и разобраться с ней отдельно. Если не прямо, то косвенно участники переговоров должны прийти к пониманию того, что им необходимо работать бок о бок и разбираться с проблемой, а не друг с другом. Отсюда следует первая рекомендация: «Сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров».

Второй пункт нацелен на преодоление недостатков, которые проистекают из концентрации внимания на позициях, заявленных участниками, в то время как цель переговоров стоит в удовлетворении подспудных интересов. Второй базовый элемент данного метода гласит: «Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях».

Третий пункт касается трудностей, возникающих при выработке оптимальных решений под давлением. Попытки принять решение в присутствии другого сужает поле зрения переговорщиков. Когда многое поставлено на карту, способность к созиданию ограничена. Отсюда вытекает третий базисный пункт: «Разработайте взаимовыгодные варианты».

Соглашение должно отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от голой воли каждого из сторон (наличие каких-то справедливых критериев). Обсуждая такие критерии, обе стороны могут надеяться на справедливое решение. Отсюда четвертый базисный пункт: «Настаивайте на использование объективных критериев».

Техника соподчинения целей. Этот способ состоит в усилении коллаборации, т.е. усилении общей ответственности за конечный результат. Вместо того чтобы ликвидировать противоречия, в этом случае усилия сосредотачиваются на поисках способа достижения общей значимой для конфликтующих сторон цели. Возникающие при этом отношения взаимной

зависимости естественным путем развивают отношения сотрудничества, снижают уровень конфронтации.

Расширение доступа к ресурсам. Конфликт возникает тогда, когда ресурсы (возможности) удовлетворить собственные интересы ограничены. Поэтому один из способов управлять им состоит в представлении конфликтующим сторонам необходимых им средств удовлетворения их интересов. Этот метод часто используется при забастовках. Достоинства этого метода - в простоте выхода из критической ситуации. С другой стороны, он конечно ограничен тем, что под рукой редка оказывается достаточное количество необходимых ресурсов.

Выбор и варьирование поведения. Правильно выбрать ориентацию поведения в зависимости от требований сложившейся ситуации и гибко изменять ее, исходя из развития событий, значит управлять складывающимися взаимоотношениями, приближая конструктивное окончание конфликта.

Влияние на индивидуально-психологические особенности. Здесь речь идет об изменении социальных установок людей. Формы обучения разнообразны. В частности они могут включать в себя различные виды социально-психологического тренинга: тренинг повышения коммуникативной компетентности, тренинг личностного роста, тренинг принятия решений и т.д.

Изменение организационных характеристик. Причины конфликта могут заключаться в особенностях структуры организации. Планомерное влияние на структуру помогает конструктивно решать возникающие конфликты. Влияние принимает разные формы: перемещение сотрудников, внедрение координационных подразделений, расширение границ подразделений и т.д.

Студенты должны запомнить, что все эти методы управления конфликтом имеет разную ценность относительно причин порождающих его. Можно на схеме показать соответствие методов и причин конфликта.

Соотношение методов урегулирования и причин конфликтов

<i>Причина конфликта</i>	<i>Предпочтительные методы управления</i>
--------------------------	---

Барьеры коммуникации	1. Переговоры; 2. Соподчинение целей; 3. Варьирование поведения, исключая избегание; 4. Изменение организационных характеристик с целью улучшения информационных каналов; 5. Влияние на индивидуально-психологические особенности (тренинг коммуникативной компетентности);
Особенности структуры организации	1. Расширение доступа к ресурсам 2. Соподчинение целей; 3. Изменение организационных характеристик;
Индивидуально-психологические факторы	1. Варьирование поведения; 2. Влияние на индивидуально-психологические особенности через обучение; 3. Переговоры - процесс совместного решения проблем.

В результате анализа имеющегося материала студенты должны прийти к выводу, что существует достаточно много методов управления конфликтами. Укрупнённо их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- В
внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
- С
структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
- М
межличностные методы или стили поведения в конфликтов;
- П
переговоры;

•

ответные агрессивные действия, эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ “я - высказывание”, т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение. Этот способ помогает человеку удержать позицию, не превращая другого в своего врага. “Я - высказывание” может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен.

Компоновка заявлений от «Я» состоит из: события, реакций индивида, предпочитаемого исхода для личности.

Событие. Создавшаяся ситуация с учетом применяемого метода требует краткого объективного описания без использования субъективных и эмоционально окрашенных выражений. Можно так начать фразу: “Когда на меня кричат...”, “Когда на моем столе разбрасывают мои вещи...”, “Когда мне не говорят, что я был вызван к начальнику...”.

Реакция индивида. Четкое высказывание, почему вас раздражают именно такие поступки окружающих, помогает им понять вас, а когда вы говорите от “я”, не нападая на них, но такая реакция может подтолкнуть окружающих на изменение своего поведения. Реакция может быть эмоциональной: “я обижен на вас...”, “я буду считать, что меня вы не понимаете...”, “я решаю все делать сам...”.

Предпочитаемый исход события. Когда индивид высказывает свои желания об исходе конфликта, желательно предложить несколько вариантов. Правильно составленное “я - высказывание”, в котором пожелания индивида не сводятся к тому, чтобы партнер сделал только выгодное для него, подразумевает возможность открытия новых вариантов решений.

Структурные методы, т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Разъяснение требований к работе является одним из эффективных методов управления и предотвращения конфликтов. Каждый специалист должен четко представлять, какие результаты от него требуются, в чем состоят его обязанности, ответственность, пределы полномочий, этапы работы. Метод реализуется в виде составления соответствующих должностных инструкций (описаний должности), распределения прав и ответственности по уровням управления,

Координационные механизмы представляют собой использование структурных подразделений в организации, которые в случае необходимости могут вмешаться и разрешить спорные вопросы между ними.

Общеорганизационные цели. Данный метод предполагает разработку или уточнение общеорганизационных целей с тем, чтобы усилия всех сотрудников были объединены и направлены на их достижение.

Система вознаграждений. Стимулирование может быть использовано

как метод управления конфликтной ситуацией, при грамотном оказании влияния на поведение людей можно избежать конфликтов. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп

Следующим этапом изучения форм и способов разрешения конфликта является освоение так называемых универсальных средств разрешения конфликтов, которые основаны на использовании некоторых родовых, общих свойств психики, присущих, так или иначе, каждому человеку: стремление к свободе и творчеству, чувство собственного достоинства, вера в добро и справедливость и др.

Для себя студенты должны отметить, что эти методы разрешения конфликтов используют сферу поведения, а не сферу сознания человека. Связано это с тем, что сфера поведения достаточно легко обнаруживается как на вербальном, так и на невербальном уровне, даже в таких явлениях, как выражение глаз, мимика, позы, жесты и другие невербальные средства общения. Поэтому их легче распознавать и корректировать, изменять в нужном направлении.

Изучение универсальных методов разрешения конфликтов целесообразно проводить методом контраста, то есть через познание содержания негативных и позитивных методов. Под негативными методами понимаются такие,

которые не следует использовать в конфликтной ситуации, если участники хотят ее конструктивного разрешения, особенно в рамках рассмотренных выше тактик, основанных на принципе “выигрыш – выигрыш”.

Обучаемому следует выделить для себя следующие наиболее часто применяемые негативные методы:

постоянное перебивание партнера в ходе беседы, создание препятствий к свободному выражению им своей позиции; проявление к другому своей личной неприязни, антипатии; мелочные придирки, не связанные с существом дела; принижение партнера, негативная оценка его личности;

попытки запугать собеседника путем угрозы; подчеркивание разницы между собой и партнером; преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своих заслуг; систематические отказы в ответ на конструктивные предложения партнера, постоянное отрицание справедливости слов партнера; проявления неискренности, лицемерия; нарушение персонального пространства партнера, пренебрежительные жесты в его адрес и др.

Далее следует остановиться на изучении позитивных методов регулирования конфликта, которые можно условно разделить на четыре группы:

Первая группа – рекомендации самого общего характера, относящиеся не только к конфликтному взаимодействию, но и к любому виду общения людей: постоянное внимание к собеседнику, способность терпеливо выслушивать его; доброжелательное, дружелюбное, уважительное отношение к нему; постоянное поддержание обратной связи с собеседником, соответствующее реагирование на его поведение; некоторое замедление темпа, ритма беседы в том случае, если обнаруживается, что собеседник излишне взволнован; стремление сопереживать партнеру, испытывать те же самые чувства, которые характерны для человека, находящегося рядом с вами, т.е. проявлять способность к сочувствию, эмпатию.

Вторая группа – блок методов, которые используются в начальной, преимущественно еще дословесной фазе бесед, переговоров, проводимых в целях разрешения конфликтной ситуации: дать возможность более полно выговориться собеседнику, не пытаясь его перебивать; показать мимикой, жестами, что вы понимаете состояние партнера; уменьшить обычно разделяющую вас социальную дистанцию, даже коснуться его плеча, улыбнуться.

Третья группа – основные рекомендации на второй, основной фазе беседы или переговоров можно свести к следующему: нужно хотя бы на короткое время отвлечь или переключить внимание собеседника с предмета конфликта, дать ему небольшую передышку от эмоционального напряжения; признать и свою вину за возникновение противоборства; нужно признать и правоту собеседника в тех пунктах, где он оказался прав; важно в процессе обсуждения подчеркивать общность, а не только различия в интересах сторон; обратить внимание на лучшие качества собеседника, которые есть в партнере и которые помогут ему справиться со своим волнением и найти оптимальный выход из сложившейся ситуации; решить приведший к разногласиям вопрос сразу же или попытаться решить его в кратчайшие сроки.

Четвертая группа – рекомендации универсального характера, образующие блок специальных, оперативных приемов, могут быть использованы в сложных конфликтных ситуациях: в некоторых случаях следует показать собеседнику, что он излишне резок, приняв с этой целью подчеркнuto вежливый тон; проявить к партнеру более сильную агрессию, чем та, которую продемонстрировал он; сказать собеседнику о тех негативных последствиях конфликтной ситуации, которые могут последовать для него лично; показать, что удовлетворение его требований может привести к негативным последствиям для людей, мнением которых он дорожит.

Основным выводом при изучении данного вопроса, который студенты должны сделать, является следующий: все указанные тактики и приемы могут уточняться, совершенствоваться при их применении для регулирования конкретных конфликтных ситуаций, каждая из которых неповторима.

Для более успешного освоения форм и методов разрешения конфликта желательно не только разобраться с тактиками поведения, но и научиться составлять карту конфликта, разработанную Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром. Суть ее в следующем: определите проблему конфликта в общих чертах; выясните, кто вовлечен в конфликт (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации); определите подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.

Освоение методики составления такой карты позволит: ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет

избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди могут сдерживать себя; создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания; уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других; создать атмосферу эмпатии, т.е. возможности увидеть проблему глазами других людей и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты; выбрать новые пути разрешения конфликта.

Далее следует перейти к изучению позитивных и негативных последствий конфликта. Здесь обучаемый должен обратить внимание на то, что любой конфликт всегда имеет как негативную, так и позитивную функцию.

Позитивный, или конструктивный результат успешно разрешенного конфликта может быть выражен в: разрядке эмоциональной напряженности; глубоком взаимопонимании сторон, их сближении, обеспечении информационно-связующего результата; росте производительности труда, стимуляции социальных изменений, прогресса; вскрытии имеющихся противоречий и определении путей их преодоления; увеличении возможностей переоценки прежних ценностей и норм; усилении взаимного доверия, терпимости членов данной группы, их сплоченности.

Негативные последствия конфликтов состоят в следующем: чувстве неудовлетворенности, подавленности, депрессии, снижении активности, падении производительности труда, текучести кадров; низкой степени сотрудничества, дистанцировании и отчуждении между конфликтующими сторонами; утверждении “комплекса врага”, т.е. представлений о другой стороне как о враге; тенденции к увеличению враждебности между сторонами по мере уменьшения сотрудничества; сохранении возможности дальнейшей эскалации конфликта.

В ходе изучения темы студенты должны подойти к осознанию существования рационально-интуитивного подхода к управлению конфликтом, разработанный американским ученым Джини Грехем Скотт. С самого начала этот метод вовлекает в работу сознание и интуицию при осуществлении выбора образа действия в конфликтной ситуации. Этот подход основывается на оценке обстоятельств, характеров, интересов и нужд вовлеченных в конфликт людей, а также собственных целей, интересов, нужд. Суть его состоит в том, чтобы рассматривать любую конфликтную ситуацию как проблему или потенциальную проблему, которая ждет своего решения. Затем подбирается подходящий метод решения проблем, пользуясь арсеналом возможных стратегических мер контроля конфликтных ситуаций. Выбираемая стратегия будет зависеть от того, на какой стадии находится

конфликт (потенциальный конфликт, развивающийся конфликт, открытый конфликт), от важности конкретного решения, от оценки нужд и желаний других людей, а также от характера эмоций, проявляемых в конфликте. После выбора подходящего метода определяется наилучший способ его применения.

В нижеследующей схеме приведены вопросы и соответствующая стратегия, которые можно применить при разрешении конфликтной ситуации.

Вопросник для рассмотрения конфликтной ситуации в качестве разрешаемой проблемы

<i>№</i>	<i>Вопрос</i>	<i>Стратегии</i>
1)	Являются ли эмоции причиной конфликта и препятствуют ли они его разрешению. Если да, то	
	а) каковы эти эмоции?	а) Техника охлаждения эмоций обеих сторон, чтобы вы могли выработать решения или соглашения
	(1) Раздражение? Если да, то чье? (а) Других людей (б) Ваше собственное	(а) Техника охлаждения или рассеивания раздражения: сочувственное выслушивание, предоставление выхода гневу, утверждение чего-либо с целью смягчения отрицательных эмоций или устранения недопонимания, которое вызывает раздражение (б) Техника направления гнева по иному руслу или контроля раздражения, кратковременный выход, переключение, визуализация с целью освобождения от гнева
	(2) Недоверие? Если да, то с чьей стороны? (а) Других людей (б) Вашей	(а) Техника преодоления недоверия (б) Техника оценки обоснованности этого недоверия или открытого и продуктивного обсуждения его
	(3) Страх? Если да, то чей? (а) Других людей (б) Ваш собственный	(а) Техника уменьшения страха (б) Техника оценки обоснованности этого страха или техника открытого и продуктивного обсуждения его
(4)	Другие эмоции? (Например, ревность, чувство вины и т.п.) (а) Других людей (б) Ваши собственные	(а) Техника успокоения других людей (б) Техника самоуспокоения
2)	Каковы скрытые причины конфликта? (а) В чем действительно нуждаются другие люди и чего они хотят?	(а) Рассмотрение реальных нужд и желаний (а) Непосредственное общение с целью выяснения причин конфликта, нужд и желаний другого человека, если это возможно (а) Техника сознательного или интуитивного

	<p>(б) В чем вы действительно нуждаетесь и чего хотите на самом деле?</p>	<p>поиска скрытых причин, если человек отказывается от общения или он знает себя недостаточно для того, чтобы распознать эти подспудные нужды и желания</p> <p>(б) Самоанализ с целью определения ваших реальных желаний и нужд, если они для вас еще не ясны</p> <p>(б) Техника сознательного или интуитивного выявления скрытых целей</p>
3)	<p>Вызван ли конфликт непониманием? Чьим?</p> <p>(а) Другого человека?</p> <p>(б) Вашим собственным</p> <p>(в) Обоих участников конфликта или неизвестно чьим?</p>	<p>(а) Техника преодоления непонимания посредством улучшения общения</p> <p>(а) Техника объяснения и внесения определенности</p> <p>(б) Техника открытости и восприятия объяснений других людей</p> <p>(в) Комбинированные техники по пп. (а), (б)</p>
4)	<p>Вызван ли конфликт тем обстоятельством, что кто-то не берет на себя ответственность за какое-либо действие?</p> <p>Действие в прошлом? Действие в будущем?</p> <p>Согласие сделать что-либо?</p> <p>(а) Ответственность другого человека?</p> <p>(б) Ваша собственная ответственность?</p>	<p>(а) Техника определения ответственной стороны и выработки соглашения о принятии ответственности</p> <p>(а) Техника приведения другого человека к пониманию своей ответственности и соглашению что-либо сделать</p> <p>(б) Техника выявления и признания этой ответственности</p>
5)	<p>Какой из стилей поведения был бы наилучшим в данной конфликтной ситуации?</p> <p>(а) Возможно ли взаимовыигрышное решение?</p> <p>(б) Стоит ли вообще этот конфликт усилий, затрачиваемых на его разрешение?</p> <p>(в) Может ли оказать влияние на разрешение конфликта вопрос власти?</p> <p>(1) Другой человек (2) Вы</p>	<p>(а) Оценка подходящих стилей и выбор наилучшего, исходя из:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Предпочитаемого вами стиля; 2) Стилей, которые, как вы полагаете, другие люди считают наиболее подходящими; 3) Стилей, которые были бы самыми эффективными в данных обстоятельствах <p>(а) Использование переговоров и дискуссий для выработки решения посредством компромисса или сотрудничества</p> <p>(б) Выбор стратегии ухода от конфликта и отказ от разрешения его в настоящий момент</p> <p>(а) Приспособление или предложение компромисса</p> <p>(б) Конкуренция или выход на компромиссное решение</p>

6)	<p>Имеются ли особые личностные факторы, которые должны быть учтены при разрешении конфликта?</p> <p>(а) Представляет ли противоположную сторону человек, трудный в общении?</p> <p>(б) Имеете ли вы особые личностные нужды, которые вам необходимо удовлетворить (напр., желание получить признание)?</p>	<p>(а) Использование техники общения с особо трудными людьми</p> <p>(б) Техника эффективного выражения своих нужд</p>
7)	<p>Какого рода альтернативы и решения являются подходящими?</p> <p>(а) Какие альтернативы и решения являются подходящими?</p> <p>(б) Как эту проблему превратить в благоприятную возможность?</p> <p>(в) Какой выход является наилучшим?</p>	<p>(а) Выработка собственных идей или побуждение других сторон к выдвижению предложений</p> <p>(а) Метод мозговой атаки и творческой визуализации для генерирования идей</p> <p>(б) Мозговая атака и творческая визуализация</p> <p>(в) Установление приоритетов среди разных возможностей</p>

Вопросы и задания.

1. Понятие управление конфликтом.
2. Содержание управления конфликтами (прогнозирование и профилактика конфликтов, регулирование и разрешение конфликтов).
3. Формы и критерии конструктивного разрешения конфликтов.
4. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов.
5. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
6. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.
7. Технология предупреждения конфликтов.
8. Методы психокоррекции конфликтного поведения.

Задания

1. Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций.

Цель: отработка навыков анализа конфликтной ситуации и путей ее решения.

Ход работы: Студенты объединяются в игровые группы по 3-4 человека. Каждой группе выдается одинаковый набор карточек с ситуациями (ситуации взяты из кн.: Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 1999, с. 467-468) и заданием: проанализировать предложенные ситуации, разработать механизм критики по каждому случаю и подготовить критические замечания (время на обработку одной ситуации — 10 минут).

На втором этапе проводится межгрупповая дискуссия по обсуждению предлагаемых вариантов критики и выработка наиболее конструктивных.

Ситуация 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем, он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с Услуживающим персоналом. Вы каждый

день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

1. Упражнение «Осознание собственных особенностей поведения в конфликте и способов его разрешения»

Цель: выявление различных подходов к разрешению конфликта

Информация к упражнению. Вы уже можете использовать все эти стили, далее если сознательно не планировать, где, когда и как лучше их применять. Во многих случаях ваши обычные подходы могут давать положительные результаты. Однако в иных случаях может быть предпочтительным другой подход. Пересмотр прошлых конфликтов может помочь вам установить, насколько эффективными были предпочитаемые вами стили (а также стили окружающих вас людей). Вы можете обнаружить, что вам следует в большей мере использовать иные подходы. Если это так, то вам необходимо развивать свою способность применять их, чтобы вы могли в зависимости от характера конфликта, который может встретиться вам в будущем, осознанно выбирать соответствующий стиль, который даст наилучшие результаты.

Нижеследующая таблица поможет вам очертить те области, в которых вам следует развивать свои способности. Кроме того, она поможет более осознанно делать выбор и реагировать на конфликтные ситуации, что позволит вам в будущем легче справляться с конфликтами. Сознывая это, вы сможете определить, действительно ли это тот ответ, который вы хотите дать. К тому же, вы разовьете чувство объективности, так что сможете, находясь в конфликтной ситуации, справляться с самим собой и рационально выбирать то, что вы хотите делать.

Инструкция. Впишите в таблицу некоторые самые важные для вас конфликтные ситуации, с которыми вам доводилось сталкиваться; укажите стиль или стили, которые вы при этом использовали; оцените общую эффективность каждого стиля в конфликтной ситуации; отметьте, каков, по вашему мнению, был результат использования того или иного стиля - положительный или отрицательный. Наконец, отметьте, какой другой стиль (или стили) вы могли бы использовать с большим успехом. (Логическая схема определения альтернативного подхода: Что бы вы могли сказать? Как бы

реагировали на это другие и вы сами? Какими бы могли быть сейчас ваши взаимоотношения?)

Оценка эффективности использования стилей разрешения конфликтов					
Конфликтная ситуация	Использованный стиль	Общая эффективность (от -3 до +3)	Результат применения этого стиля (описать положительный или отрицательный итог)	Альтернативный подход	Почему лучше было бы использовать альтернативный подход

3. Анализ конфликтной ситуации с помощью «карты конфликта»

Цель: выявить интересы конфликтующих сторон, определить способы урегулирования конфликта.

Ситуация: Экономический отдел акционерного общества состоит из 9 человек и только женщин. Руководителем подразделения является Спиридонова И.Г. - женщина среднего (предпенсионного) возраста, давно работающая в данной организации и успешно справляющаяся со своими обязанностями.

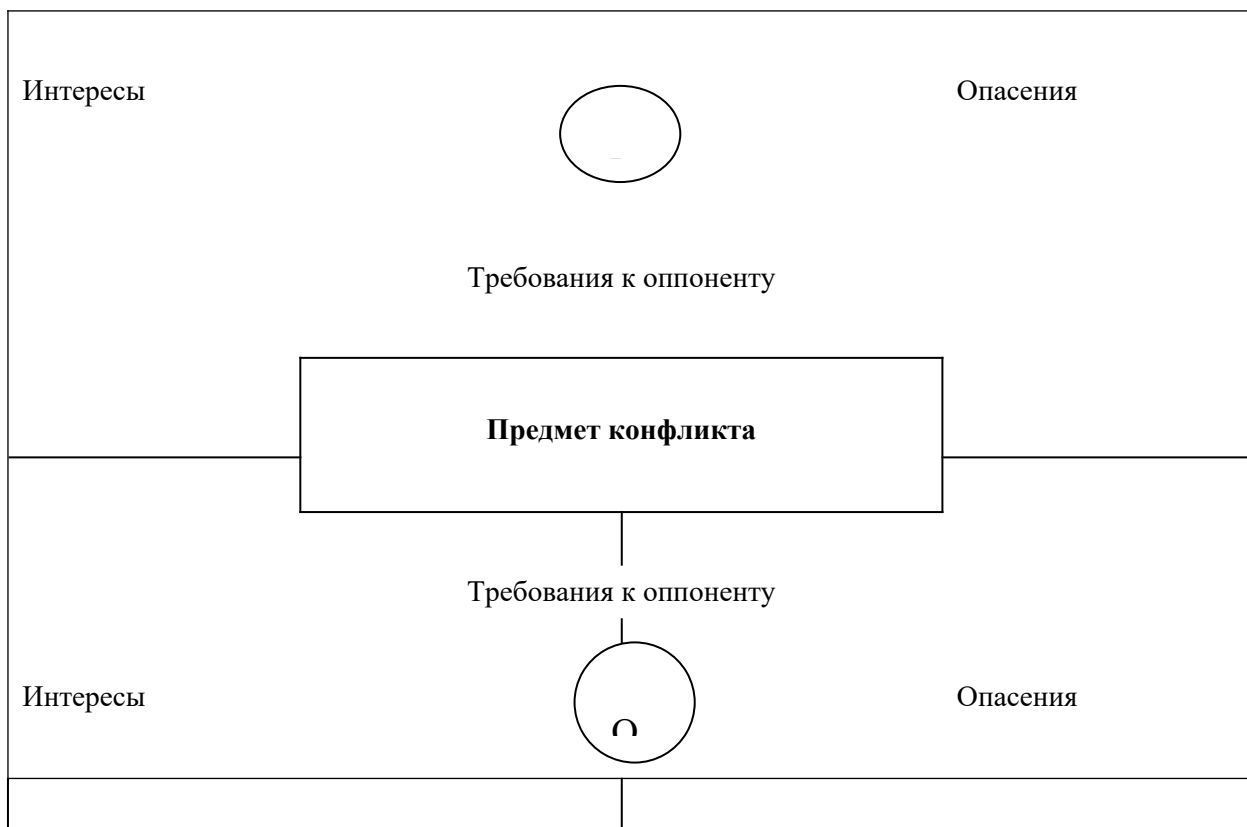
В отдел не так давно (около года) поступил на работу новый сотрудник - Григорьева Н.Н. - молодая, симпатичная женщина, которая заканчивает экономический институт. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела и, в первую очередь начальника, у которой есть дочь такого же возраста.

Начальник отдела Спиридонова И.Г. некоторое время “по-матерински” опекала новую сотрудницу, но потом наступил перелом в их взаимоотношениях, и по непонятным для Григорьевой Н.Н. причинам отношения резко ухудшились. Спиридонова И.Г. стала постоянно придираться к Григорьевой Н.Н., стараясь унизить ее как личность, не давала спокойно работать. Для Григорьевой встал вопрос: что делать и не перейти ли на работу в другое подразделение?

Другие сотрудницы отдела внешне никак не реагировали на создавшуюся ситуацию. По своему характеру Спиридонова И.Г. достаточно властный человек, давно находится на руководящей должности.

Задание: Составить карту конфликта по следующей схеме:

Пример карты конфликта



4. Деловая игра «Управление конфликтом»

Цель: определить пути решения проблемы.

Инструкция: Выберите реально существующую конфликтную ситуацию, в которой вы находились или находитесь, и заполните следующие формы:

<i>Определение проблемы</i>	
<i>Если вы не придете к общему решению, то каковы будут последствия конфликта?</i>	<i>Если конфликт будет разрешен, какие преимущества вы получите?</i>

Анализ и обсуждение полученных результатов:

- 1. Чувства.* Какие чувства испытывает каждый из участников?
- 2. Событие.* Что вызвало эти чувства?
- 3. Потребности.* Каковы мои основные потребности, надежды, заботы и страхи? Каковы потребности, надежды, заботы и страхи окружающих?
- 4. Желания.* Чего именно я хочу? Чего сейчас хочется остальным?
- 5. Препятствия и помехи.* Что мешает удовлетворению моих желаний и интересов?
- 6. Цель.* Какова общая цель обеих сторон?

7. *Решения.* Какие возможны варианты решения конфликта? На что согласны враждующие стороны?

Имя	Действия

Как можно предотвратить появление подобной ситуации в будущем?

5. Деловая игра «Конфликты на производстве»

Разрешите конфликтную ситуацию: Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил. Что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу?

Какие вопросы зададите?

Как начнете беседу, как завершите?

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 9. ПЕРЕГОВОРНЫЙ ПРОЦЕСС КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Цель: проанализировать основное содержание переговорного процесса и модели поведения партнеров взаимодействия, познакомить с технологиями стратегий и тактик в переговорном процессе, определить психологические аспекты сложного взаимодействия конфликтантов в процессе медиации, развить навыки поведения в переговорном процессе в ходе отработки тренинговых упражнений.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен

анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

Данная тема является важной с точки зрения разрешения конфликта, поскольку в основе переговоров лежит стремление урегулировать конфликт, противоречие. Однако студенты должны понять, что сам по себе конфликт – это еще не предмет переговоров. Необходимо усвоить, что переговоры – это процесс взаимосогласованных действий сторон урегулирования конфликта с целью установления меры соответствия и меры несоответствия их позиций.

Необходимо рассмотреть основные функции переговорного процесса, к которым можно отнести информационно-коммуникативную, регулирующую, контролирующую, функцию совместного решения проблемы.

Студенты должны обратить внимание на то, что переговоры представляют собой в первую очередь совместную с партнером деятельность, предполагающую отношения в системе «субъект – субъект». Отсюда возникает необходимость определения субъектов переговорного процесса, каждый из которых обладает своими целями, интересами, намерениями.

Далее следует на характеристике стадий переговорного процесса:

- П
одготовка к началу переговоров (до открытия переговоров);
- П
предварительный отбор позиции (первоначальные заявления участников об их позиции в данных переговорах);
- П
поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов);
- 3
завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

Подготовка к началу переговоров. Перед началом любых переговоров крайне важно хорошо к ним подготовиться: провести диагностику состояния дел, определить сильные и слабые стороны участников конфликта, спрогнозировать расстановку сил, выяснить, кто будет вести переговоры и интересы какой из групп они представляют.

Кроме сбора информации, на этой стадии необходимо четко сформулировать свою цель участия в переговорах. В этой связи следует ответить на такие вопросы:

• В чем состоит основная цель проведения переговоров (см.таблицу);

• Какие есть в распоряжении альтернативы? Реально переговоры проводятся для достижения результатов, которые были бы наиболее желательными и допустимыми;

• Если соглашение не будет достигнуто, как это отразится на интересах обеих сторон;

• В чем состоит взаимозависимость оппонентов и как это выражается внешне.

Также прорабатываются процедурные вопросы: где лучше проводить переговоры? какая атмосфера ожидается на переговорах? важны ли в будущем хорошие отношения с оппонентом?

Опытные переговорщики считают, что от данной стадии, если она правильно организована, на 50% зависит успех всей дальнейшей деятельности.

Возможные цели и результаты участия в переговорах

Формулировка целей	Возможные результаты
отражают в максимальной степени наши интересы	наиболее желательные для нас результаты
учитывают наши интересы	допустимые результаты

практически не учитывают наши интересы	неприемлемые результаты
ущемляют наши интересы	совершенно неприемлемые

Вторая стадия переговоров - первоначальный отбор позиции (официальные заявления участников переговоров). Эта стадия позволяет реализовать две цели участников переговорного процесса: показать оппонентам, что их интересы вам известны и вы их учитываете; определить поле для маневра и попытаться оставить в нем как можно больше места для себя.

Обычно переговоры начинаются с заявления обеих сторон об их желаниях и интересах. При помощи фактов и принципиальной аргументации (например, “задачи компании”, ”общий интерес”) стороны пытаются укрепить свои позиции.

Если переговоры проходят с участием посредника (ведущего, переговорщика), то он должен каждой стороне дать возможность высказаться и сделать все от него зависящее, чтобы оппоненты не перебивали друг друга.

Кроме того, ведущий определяет факторы сдерживания сторон и управляет ими: допустимое время на обсуждаемые вопросы, последствия от невозможности прийти к компромиссу. Предлагает способы принятия решений: простое большинство, консенсус. Определяет процедурные вопросы.

Третий этап переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого решения, психологической борьбе. На этом этапе стороны определяют возможности друг друга, насколько реальны требования каждой из сторон и как их выполнение может отразиться на интересах другого участника. Оппоненты представляют факты, выгодные только им, заявляют о наличии у них всевозможных альтернатив. Здесь же возможны различные манипуляции и психологическое давление на ведущего, захватить инициативы всеми возможными способами. Цель каждого из участников - добиться равновесия или небольшого доминирования.

Задача посредника на данном этапе - увидеть и привести в действие возможные комбинации интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло

поиска конкретных предложений. В случае, если переговоры начинают приобретать резкий характер, задевающий одну из сторон, ведущий должен найти выход из создавшегося положения.

Четвертый этап - завершение переговоров или выход из тупика. К этому этапу уже существует значительное количество различных вариантов и предложений, но соглашение по ним еще не достигнуто. Время начинает поджимать, увеличивается напряженность, требуется принятие какого-то решения. Несколько последних уступок, сделанных обеими сторонами, могут спасти дело. Но здесь важно для конфликтующих сторон четко помнить, какие уступки не влияют на достижение их основной цели (см. предыдущую таблицу), а какие сводят на нет всю предыдущую работу.

Следующий вопрос, который необходимо рассмотреть, связан с возможностями использования переговорного процесса на различных этапах развития конфликта, данные которого представлены в таблице.

Возможность переговоров в зависимости от этапа развития конфликта

Этапы развития конфликта	Возможности переговоров
напряженность несогласие	переговоры проводить рано, еще не все составляющие конфликта определены
соперничество, враждебность	переговоры рациональны
агрессивность	переговоры с участием третьей стороны
насилие военные действия	переговоры невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия

На некоторые из них переговоры могут быть не приняты, так как еще рано, а на других будет уже поздно их начинать и тогда возможны только ответные агрессивные действия.

В результате анализа исходных данных о переговорах студенты должны прийти к выводу о том, что переговоры целесообразно вести только с теми

силами, которые имеют власть в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события. Можно выделить несколько групп, чьи интересы затрагиваются в конфликте:

- первичные группы - затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров,

- вторичные группы - затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени. Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые. Примером существования множества сил за внешним проявлением одного конфликта является “югославский кризис”.

В ходе изучения темы студентам необходимо понять, что переговоры представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод решения конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

• с
оществование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;

• о
тсутствия значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;

• с
оответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;

• у
частие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Вопросы и задания.

1. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
2. Динамика переговоров.

3. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
4. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и способы противодействия им.
5. Психологические условия проведения эффективных переговоров.
6. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

Задания

1. Тест «Способность принимать решения» (автор Р.И. Мокшанцев, 2002).

Цель: выявление личностных особенностей субъектов переговорного процесса.

Материал: текст опросника.

Инструкция: Оцените каждый вопрос или утверждение соответствующим баллом:

Безусловно «Да» - 6

Пожалуй «Да» - 5

Скорее «Да», чем «Нет» - 4

Скорее «Нет», чем «Да» - 3

Пожалуй, «Нет» - 2

Безусловно «Нет» - 1

Текст опросника

1. Я знаю, что то, что называют информацией – это совокупность фактов и чувств; то, что реально существует, и то, какие чувства люди испытывают по этому поводу.

2. Мои ошибочные решения были основаны на иллюзиях, которые я сам себе создавал.
3. Мы часто получаем те результаты, которых, как подсознательно убеждены, достойны.
4. Чтобы улучшить свое решение, я спрашиваю себя: «Что может произойти потом? А что будет после? А затем?».
5. Знаю, что когда я нацеливаюсь с самого начала на подлинную потребность, то прихожу к лучшим результатам в конце.
6. Мои ощущения зачастую определяют последствия решения.
7. Когда я собираюсь принять оптимальное решение, то знаю, что нужно сделать прежде всего.
8. Собирая необходимую информацию, я доверяю только тому, что нахожу сам.
9. Мои оптимальные решения основаны на вовремя распознанной реальности.
10. На мои решения влияет моя вера в то, чего я достоин.
11. Мои лучшие учителя - те решения, которые я принимал в прошлом.
12. Я всегда стремлюсь найти ответ на вопрос: «Каким должен быть результат, чтобы удовлетворять подлинную потребность?».
13. Чем больше я использую свою интуицию, выясняя, что я чувствую по поводу того, каким образом я принимал свое решение, тем лучше предохраняю себя от дорогостоящих ошибок.
14. Когда я собираюсь принять оптимальное решение и я не знаю, что нужно сделать прежде всего, я использую свою интуицию, чтобы выяснить, чего делать не надо.
15. Когда информацию мне сообщает кто-то другой, я ее проверяю.
16. Чем раньше я узнаю правду, тем раньше приму оптимальное решение.

17. Чтобы выяснить, во что я верю, нужно рассмотреть то, что я чаще всего делаю.

18. Реалистически оценивая те решения, которые я принимал в прошлом, я учусь избегать иллюзорных заблуждений и смотреть в лицо реальности.

19. Когда я принимаю оптимальное решение, я представляю себе нужный результат во всех подробностях.

20. Мои ощущения по поводу того, как я принимал свое решение, зачастую могут предсказать его последствия.

21. Чтобы принять оптимальное решение, я прежде всего перестаю выполнять плохое решение.

22. Собрав необходимую информацию, я задаю себе вопрос: «Какие варианты выбора у меня появились?».

23. Оптимальные решения основаны на простых ответах, которые становятся самоочевидными.

24. Я считаю, что достоин лучшего, но мои действия доказывают, что иногда я не верю в это.

25. Рассматривая результаты прошлых решений, я остаюсь не слишком строгим к себе - ведь в свое время я старался как мог.

26. Когда я устремлен к подлинной потребности, я более решителен и быстрее принимаю оптимальное решение.

27. Не принимаю решения, основываясь на страхе, потому что страх никогда не приносит хороших результатов.

28. Принимая оптимальное решение, я пользуюсь своим интеллектом, задавая себе тот или иной практический вопрос.

29. Собрав необходимую информацию, я задаю себе вопрос: «Какими собственными возможностями я располагаю?».

30. Чтобы узнать правду, я рассматриваю иллюзии, которыми тешил себя, которые хотел бы считать истиной, но не могу принять всерьез.

31. Ключ к неуклонному улучшению моих решений - поверить, что я достоин лучшего, а потом действовать в соответствии с этим.
32. Принимая оптимальное решение, я задаю себе вопрос: «Какого самого худшего результата я опасюсь?».
33. Чтобы узнать, чего я просто «хочу», я спрашиваю себя: «Что я хочу сейчас сделать?».
34. Принимая решение, я стараюсь понять, что я чувствую: умиротворенность или стресс, замешательство или ясность, бессилие или энергичность, страх или энтузиазм, эгоизм или руководство.
35. Принимая оптимальное решение, я пользуюсь своим сердцем, задавая тот или иной вопрос лично.
36. Осознаю, что существует несколько возможностей, о которых я могу не знать.
37. Нам легче замечать ошибки друг друга, поэтому в поисках правды стоит почаще забывать про свое Эго и спрашивать других, что замечают они.
38. Я достаточно тщательно изучил мои прошлые решения и поступки, чтобы выяснить, верю ли я на самом деле в то, что достоин лучшего.
39. Принимая оптимальное решение, стараюсь оценить то, насколько точно я предугадал наиболее вероятные последствия для самого себя
40. Чтобы узнать, что мне «нужно», я спрашиваю себя: «Что я хотел бы видеть сделанным?».
41. Из принимаемого мной решения видно, что я доверяю своей интуиции.
42. Я избегаю нерешительности и половинчатых решений, основанных на полуправде.
43. Я достаточно скрупулезно рассмотрел свои прошлые решения, чтобы научиться на своих ошибках.
44. Я понимаю, что мои решения раскрывают мои верования. Принимая оптимальное решение, я стараюсь оценить то, насколько точно я предугадал наиболее вероятные последствия для других.

45. Чтобы понять, насколько хороши результаты, к которым я стремился, я оцениваю их, рассматривая, соответствуют ли они подлинным потребностям.
46. Собирая необходимую информацию, я больше узнаю о возможностях выбора.
47. Уверен, что не утратил связи с реальностью и знаю определенно, что в действительности происходит вокруг и внутри меня.
48. Я достаточно верю в свое решение, чтобы сразу же начать выполнять его.
49. Принимая оптимальное решение, я знаю, что буду делать в самом худшем случае.
50. Я использую свой разум, чтобы ответить на практический вопрос: «Удовлетворяю ли я подлинным потребностям?».
51. Я использую свой разум, чтобы ответить на практические вопросы: «Узнал ли варианты выбора?», «Все ли продумал до конца?».
52. Я уверен, что самому себе я говорю «горькую правду».
53. Я знаю, что решил бы сделать сейчас, если бы в самом деле верил, что достоин лучшего.
54. Я использую свой разум, чтобы ответить на практический вопрос: «Все ли я продумал до конца?».
56. Когда принимаю оптимальное решение, я знаю, что чем больше информации соберу, тем больше я узнаю о существующих вариантах выбора.
57. Вижу из моих решений, что я честен сам с собой.
58. Из моего решения видно, что я достоин лучшего.

Бланк для заполнения:

1	8	15	22	29	36	42	47	52	56 ==
---	---	----	----	----	----	----	----	----	-------

2	9	16	23	30	37	43	48	53	57 ==
3	10	17	24	31	38	44	49	54	58 ==
4	11	18	25	32	39	45	50	55	==
5	12	19	26	33	40	46	51		==
6	13	20	27	34	41				==
7	14	21	28	35					==

Значение шкал теста.

1. Информация о возможностях.

2. Искренность.

3. Проницательность.

4. Продумывание всего до конца.

5. Ориентация на подлинную потребность.

6. Интуиция.

7. Интегральная оценка.

Способность принимать решения.

Для факторов 1 -3: 10 – 26 – низкая; 27 – 43 – средняя; 44 – 60 – высокая.

Для фактора 4: 9 – 23 - низкая; 24 – 39 - средняя; 40 - 54 - высокая

Для фактора 5: 8 – 21 – низкая; 22 – 34 – средняя; 35 – 48 – высокая.

Для фактора 6: 6 – 15 – низкая; 16 – 26 – средняя; 27 – 36 – высокая.

Для фактора 7: 5 – 13 - низкая; 14-21 - средняя; 22 - 30 – высокая.

2. Анализ переговорных ситуаций

Исследуйте переговорные ситуации:

Ситуация 1. Один из новосибирских банков в конце декабря 1998 г. С 1 января 1999 г. изменились система нумерации счетов, форматы платежных поручений и других расчетно-денежных документов.

Один из клиентов банка постоянно нарушает новые правила: то укажет неверный счет, то платежное поручение составит не по формату, то еще что-нибудь оформит не так как надо.

Обычно в банк с этими документами приезжал рядовой бухгалтер фирмы. Если документы были не в порядке, он ехал обратно и переделывал их. Однако в этот раз в банк приехал главный бухгалтер и привез соответствующие документы. Он отдал эти документы экономисту, обслуживающему их. Экономист, внимательно просмотрев документы, вернул их обратно со следующими словами:

- Я не могу принять к исполнению эти документы, так как они неправильно оформлены, некоторые счета указаны неверно.

Клиент (главбух фирмы) спросил:

- Как это неверно? Здесь все указано как надо и в полном объеме! Вы, пожалуйста, не придирайтесь, а выполняйте свою работу!

На это экономист ответил:

- Я в отличие от Вас знаю свою работу, и не моя вина, что в Вашей фирме никто ничего не слышал о новых требованиях. Вот Вам новые правила, идите, сядьте в кресло и почитайте, потом переделайте все документы и приходите ко мне.

После этого ответа сотрудника банка клиент возмущенно заявил:

- Ну это уже издевательство! Не надо мне тыкать Вашими правилами! Так как в Вашем банке не идут навстречу клиентам, то мы немедленно закрываем здесь свой счет и переходим на обслуживание в другой банк!

Охарактеризуйте особенности деструктивного поведения клиента банка..

Ситуация 2. Участники: президент банка Иванов и генеральный директор торговой фирмы Петров.

Торговая фирма захотела взять кредит в банке сроком на один год. Банк предоставляет ей этот кредит под 1 % годовых. Составляется договор между юридическими лицами, который дополняется личной устной договоренностью о том, что Петров 5% суммы кредита выплачивает лично Иванову.

По истечении срока кредит вовремя не возвращается, кроме того, Петров решает, что 5 % Иванову слишком много и он вполне обойдется суммой в 1 %.

Так как срок истек, включились штрафные санкции за неустойку (это 20 %). Петров, желая погасить свой кредит, направляет в банк необходимые средства, рассчитывая штраф погасить позже. Однако Иванов поступающие средства зачисляет в счет погашения штрафа, а на сумму кредита продолжает и дальше начислять процент неустойки, игнорируя требования Петрова.

Петров начинает терпеть серьезные убытки. Иванов оказывается юридически правым, поэтому Петров, чтобы не доводить дело до полного разорения своей фирмы, решает, по совету знакомых, выполнить условия устного договора и выплачивает долг Иванову.

Как только его личный интерес был учтен, Иванов реализует свои обязательства перед Петровым и закрывает его задолженность перед банком в нужном торговой фирме направлении, то есть погашает основной долг Петрова банку, а не штрафные проценты.

Охарактеризуйте особенности деструктивного поведения обоих участников сделки.

Ситуация 3. «Я хочу описать ситуацию, в которой главным действующим лицом была моя подруга. Она жила в другом городе, а в этом сняла комнату. Квартирная хозяйка сначала показала себя только с хорошей стороны. Она сама покупала продукты, готовила на двоих и т.п. Но прошло немного времени

и оказалось, что она - большая любительница выпить. Однажды в пьяном бреду она сказала открытым текстом, чтобы та убиралась из ее квартиры. Тане два раза повторять было не надо. Она сразу позвонила по нескольким имеющимся у нее телефонам и уже через день переехала на новую квартиру. Однако проблема состояла в том, что Таня заплатила за месяц вперед, а прожила у этой женщины всего неделю. Когда она переезжала, хозяйка сказала, что отдаст ей оставшиеся деньги только после того, как Таня оплатит все счета за междугородные телефонные звонки.

Счета, естественно, еще прийти не могли, так как звонки были сделаны накануне. Чтобы побыстрее вернуть свои деньги, Таня через несколько дней сходила на Центральный переговорный телефонный узел и оплатила счета, а квитанции взяла, чтобы показать хозяйке.

Когда Таня пришла за деньгами и принесла квитанции, хозяйка заявила, что все это вранье и пока она не получит счета по почте, разговаривать с ней не будет. Доводы, что оплаченные счета по почте не приходят, на нее не действовали. Поэтому в первый раз подруга ушла ни с чем. Она стала теперь регулярно звонить хозяйке и спрашивать, когда можно прийти за деньгами. Однако на все свои вопросы она сначала получала невразумительные ответы, а затем та и вовсе стала бросать трубку.

Поэтому однажды Таня решила приехать для серьезного разговора, а я ее сопровождала в этой поездке. Когда мы позвонили, хозяйка открыла дверь абсолютно спокойная и уверенная в себе. Мы сразу заметили, что она опять была «под градусом». Она сразу же заявила, что денег у нее нет и чтобы мы выметались по-хорошему. Эту просьбу мы спокойно проигнорировали и дали понять, что без денег не уйдем. Будучи в нетрезвом состоянии, хозяйка начала на нас орать. Когда подруга ответила ей тем же тоном, хозяйка совсем взбесилась и начала толкаться, показывать фиги и ругаться матом. Они сцепились, и я с трудом их растащила по углам.

Сидя на безопасном друг от друга расстоянии с трясущимися от переполнявших их чувств руками, они продолжали выяснять отношения. Правда, теперь разговор протекал уже в более спокойных тонах. Хозяйка стала убеждать нас, что денег у нее нет, что пенсию не приносят и т. д. и т. п. Тогда мы сказали, что согласны подождать до пенсии, если она даст в залог какую-нибудь дорогую вещь, кажется, мы показали на норковую шапку. На это предложение последовал новый взрыв эмоций. Она закричала, что хоть убейте ее, денег все равно нет, соскочила со стула, схватила веревку и сказала, что пойдет в ванну и повесится. Мы усадили ее на место, забрали веревку и предложили деньги поискать вместе. На это она удивительно легко

согласилась и сказала, что если мы деньги найдем, то можем их забрать. Но потом вдруг резко изменила решение и попыталась вытолкать нас из квартиры силой. Когда у нее это не получилось, она сказала, чтобы мы вышли, а она нам скинет деньги с балкона.

Мы обвинили ее в нелогичности, так как пять минут назад она говорила, что денег у нее вообще нет. Естественно, мы уходить из квартиры не собирались. На это заявление последовал ураган угроз. На что моя подруга ответила, что мы сами девчонки-то молодые и, следовательно, у нас есть молодые друзья, которым не составит труда выставить ее из этой квартиры.

И тут мы поняли, что попали в точку, потому что хозяйка резко побледнела, потом на щеках выступили некрасивые пятна, и даже показалось, что она сразу протрезвела. Еще через несколько минут пререканий она достала из стиральной машины пачку денег и отсчитала Тане положенную сумму. Причем осталось там раз в 10 больше, это была довольно внушительная пачка денег.

После этого она, сразу подобревшая, разулыбавшаяся, проводила нас до подъезда, расцеловала обеих и потом еще помахала рукой с балкона. Видимо, действительно подействовала угроза лишить ее квартиры. Однако никаких таких влиятельных молодых друзей у нас с Таней не было».

Охарактеризуйте особенности деструктивного поведения участников переговоров.

3. Тест «Начало переговоров»

Цель: определение развития умений и навыков ведения начать переговоров.

Материал: текст опросника.

Инструкция: Выберите только один из пунктов-ответов к данным утверждениям.

Текст опросника

1. *Встретить прибывших гостей (наших или иностранных) должен:*

- а) руководитель фирмы;
- б) заместитель руководителя;
- в) начальник отдела;
- г) симпатичная, привлекательная и обязательно улыбающаяся девушка;
- д) любой член делегации.

2. *Переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже. Где Вы будете встречать прибывших гостей:*

- а) в вестибюле первого этажа;
- б) в вестибюле второго этажа.

3. *С какой стороны должно идти лицо, встретившее главу делегации:*

- а) справа;
- б) слева;
- в) спереди;
- г) сзади.

4. *Представление участников переговоров происходит:*

- а) до начала переговоров;
- б) за столом переговоров.

5. *В каком порядке происходит представление участников переговоров:*

- а) сначала представляются гости;
- б) сначала представляются хозяева.

6. *Если среди прибывших есть дамы, пользуются ли они преимуществом при оказании знаков внимания:*

- а) пользуются;

- б) только если это глава делегации;
- в) пользуются, только после главы делегации.

7. *Во время взаимных представлений Вы не расслышали имя партнера. Что делать? Здесь два правильных ответа:*

- а) вручить ему свою визитку;
- б) попросить у него визитку;
- в) просто переспросить.

8. *Во время знакомства с приехавшими к заместителю руководителя делегации хозяев к нему обратился сотрудник со срочным вопросом по работе. Как следует поступить:*

- а) отойти в сторонку и незаметно для всех быстро решить вопрос;
- б) извиниться и ненадолго уйти;
- в) потребовать от сотрудника немедленно покинуть помещение.

9. *Согласно этикету, при первой встрече сувениры дарят:*

- а) хозяева;
- б) гости.

10. *Сувениры вручают:*

- а) без упаковки;
- б) в упаковке.

11. *Член делегации, получивший сувенир:*

- а) упаковку вскрывает;
- б) упаковку не вскрывает.

12. *Подарки вручают членам делегаций:*

- а) равноценные;

б) в зависимости от ранга члена делегации.

13. Стоит ли дарить иностранцам матрешки, самовары или другие российские сувениры:

а) можно дарить;

б) не стоит.

14. Принято ли делать гравировку на подарке:

а) принято;

б) не принято;

в) желательно.

15. Обязателен ли обмен сувенирами при второй встрече:

а) не обязателен;

б) обязателен;

в) по желанию делегации.

16. Может ли следующий подарок повторять предыдущий:

а) может, если только это не спиртное;

б) не может, если только это не спиртное.

17. Что является сигналом к началу переговоров:

а) приглашение главы делегации гостей;

б) приглашение главы делегации хозяев.

*18. С какой стороны от главы делегации размещается переводчик?
Здесь два правильных ответа, определите их:*

а) немного спереди;

б) справа;

- в) слева;
- г) сзади;
- д) если невозможно слева, то сзади;
- е) если невозможно справа, то сзади.

19. *Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж главы делегации, если они разного пола:*

- а) повышает;
- б) понижает;
- в) это не имеет значения.

20. *Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж: главы делегации, если они одного пола:*

- а) повышает;
- б) понижает;
- в) это не имеет значения.

21. *Как предпочтительнее садиться при беседе с глазу на глаз:*

- а) напротив друг друга;
- б) под небольшим углом.

22. *При встрече в узком кругу как надлежит садиться хозяину по отношению к главе делегации гостей:*

- а) немного спереди;
- б) справа;
- в) слева;
- г) сзади;
- д) если невозможно слева, то сзади;

е) если невозможно справа, то сзади.

23. *Кто имеет психологическое преимущество в переговорах:*

а) делегация гостей;

б) делегация хозяев.

24. *Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров:*

а) прежде всего четко и внятно изложить собственную точку зрения делегации хозяев;

б) прежде всего постараться понять точку зрения партнера.

25. *В начале переговоров одна из сторон рассказывает о себе. Кто это:*

а) хозяева;

б) гости;

в) инициатор переговоров.

Ключ к тесту

1 – г; 2 – а; 3 – б; 4 – а; 5 – б; 6 – в; 7 – а, в; 8 – в; 9 – а;

10 – б; 11-6; 12-6; 13-6; 14 – в; 15-6; 16-6; 17 – а; 18-в, д;

19 – а; 20 – б; 21-6; 22-в; 23-6; 24-6; 25-в.

Обработка результатов

Подсчитайте количество совпадений Ваших выборов с ключом теста.

Определите степень развитости Ваших умений и навыков начать переговоры:

Если вы набрали 1 - 9 степень развитости Ваших умений и навыков начать переговоры низкая; 10 - 18 - средняя; 19 - 27 - высокая.

4. Ролевая игра

Вы - консультант по переговорам. Требуется Ваш компетентный совет.

К Вам обратилась за помощью деловая женщина и описала следующую ситуацию.

«Не так давно мой муж решил открыть собственное дело и предложил мне пользоваться одной автомашиной, пока его фирма не встанет на ноги. Я не возражала, так как он согласился завозить меня каждый день на работу и увозить домой. Но однажды вечером он опоздал на полтора часа. Он объяснил это опоздание так: «Бизнес - прежде всего». На следующий день он снова опоздал почти на час и снова дал то же объяснение. «А, кроме того, - добавил он, - у тебя все равно не было, наверное, срочных дел». На этот раз я не смогла сдержаться. Тон моей речи был довольно резким. «Почему ты не мог позвонить своему партнеру и сказать, что у тебя была уже намечена встреча? - спросила я его. - «Вы могли бы переговорить после того, как ты отвез бы меня домой». В ответ я услышала следующее: «Не думал, что это необходимо. Я полагал, что ты считаешь, что мое дело более важным». - «А как насчет моего дела? - возразила я. - Значит, я должна все понимать и ждать тебя сколько угодно, как послушная жenuшка!» Мы оба начали горячиться. Если так будет продолжаться и дальше, у меня появятся серьезные опасения за наш совместный брак. Как же мне дальше быть?».

Сделайте письменный комментарий этой проблемной ситуации с позиции консультанта по переговорам.

5. Анализ конфликтной ситуации

Проанализируйте ситуацию:

Рассказ участника сделки: «Наша фирма продала книжному магазину небольшую партию календарей. «Для пробы», - как сказали сотрудники

магазина. Нам же необходимо было срочно продать всю партию. Для того чтобы это осуществить, мы послали в магазин двух якобы представителей фирмы из далекого восточного, но очень богатого района страны. Эти «представители» пришли в восторг от календарей и договорились о закупке всей партии товара, как только она будет на складе магазина. Оплата может быть произведена по факту: покупатель забирает все, что ему предоставили, и тут же оплачивает товар наличными.

Сотрудники магазина, предвкушая просто ошеломительную прибыль, срочно скупили у нас всю партию календарей. В назначенный день завершения сделки «представители очень богатой фирмы», как Вы понимаете, не явились. Попытка отыскать их сотрудникам магазина, естественно, тоже не удалась».

Охарактеризуйте особенности деструктивного поведения всех участников сделки.

6. Психологическая игра «Переговоры»

Цель игры: научиться находить совпадающие интересы и приобрести умение анализировать интересы различающие.

Инструкция: ведущий предлагает участникам разделить на три группы. Например, «учителя» - «родители» - «ученики», или «преподаватели» - «студенты» - «заместитель декана», или «родители невесты» - «родители жениха» - «друзья молодых» и т. п. Каждая из групп получает задание подготовиться к переговорам по вопросу, например, организации выпускного бала, или выезда на сельхозуборочные работы, или проведения свадьбы и т. п. После того, как подготовительная работа завершена, ведущий раздает участникам карточки с индивидуальными заданиями, предупреждая, что задания эти засекречены до конца игры.

Содержание текстов в карточках.

- «Твоя задача: прояснить точку зрения говорящего, чтобы лучше его понять» (2 шт.).

- «Твоя задача: выделить главную проблему и в ходе обсуждения возвращаться к ней» (2 шт.).
- «Твоя задача: в любой ситуации стараться захватить инициативу в разговоре» (1 шт.).
- «Твоя задача: находить общее в точках зрения сторон и показывать это общее всем участникам переговоров» (2 шт.).
- «Твоя задача: уводить разговор в сторону от обсуждаемой проблемы» (1 шт.).
- «Твоя задача: фиксировать промежуточные договоренности и предъявлять их сторонам переговоров как общее достижение» (1 шт.).
- «Твоя задача: подчеркивать общие интересы сторон в переговорах» (1 шт.).
- «Твоя задача: выбрать необычный для тебя стиль общения и придерживаться его» (2 шт.).
- «Твоя задача: внимательно слушать говорящего и повторять или перефразировать его главную мысль своими словами так, как она понята тобой» (1 шт.).

Обсуждение: участники анализируют всевозможные формы общения, пытаются выявить «секретные задания».

Вопросы для обсуждения:

- Что помогало или, напротив, мешало достигнуть договоренности?
- Какова психологическая удовлетворенность участников ходом переговоров?
- Какие приемы использовали участники переговоров, выполняя свои «секретные задания».

7. Анализ ситуаций

Проанализируйте переговорные ситуации:

а) Успешно ведя переговоры, Вы соглашаетесь в том числе и на то, что выходит за рамки Ваших полномочий. У Вас есть серьезные опасения, что Ваше руководство принятое Вами решение может не одобрить.

Задача:

- сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации;
- оцените их с точки зрения возможных приобретений и потерь;

выберите наилучший вариант из них.

б) Вы являетесь руководителем делегации и ведете переговоры по поводу получения весьма крупного и выгодного Вам контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов Вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с Вашими планами.

Задача:

- сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации;
- оцените их с точки зрения возможных приобретений и потерь;
- выберите наилучший вариант из них.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. -

Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.
3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено
4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 10. СПОСОБЫ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ

Цель: анализ конструктивных способов предупреждения и разрешения конфликтов, выявление особенностей эффективного общения, определение основных составляющих эффективного общения людей и их влияния на протекание конфликтного или бесконфликтного взаимодействия.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы, в рамках формируемых компетенций или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия (ОПК-2).

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения практическими приемами диагностики, анализа и решения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть.

При рассмотрении данной темы студентам необходимо вновь обратиться к межличностным стилям разрешения конфликтов и провести их анализ с позиций рационального поведения в конфликтном взаимодействии.

Известны пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы. Уклонение. Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. Как отмечают Роберт Блэйк и Джейн Мутон, один из способов разрешения конфликта — это «не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придется приходиться в возбужденное состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы».

Сглаживание. Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому что «мы все — одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку». «Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта и ожесточенности, апеллируя к потребности в солидарности. К сожалению, совсем забывают про проблему, лежащую в основе конфликта. Блэйк и Мутон отмечают: «Можно погасить стремление к конфликту у другого человека, повторяя: «Это не имеет большого значения. Подумай о том хорошем, что проявилось здесь сегодня». В результате может наступить мир, гармония и тепло, но проблема останется. Больше не существует возможности для проявления эмоций, но они живут внутри и накапливаются. Становится очевидным общее беспокойство, растет вероятность того, что в конечном счете произойдет взрыв».

Принуждение. В рамках этого стиля превалируют попытки заставить, принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других. Лицо, использующее такой стиль, обычно ведет себя агрессивно, и для влияния на других использует власть путем принуждения. Согласно Блэйку и Мутон, «конфликт можно взять под контроль, показав, что обладаешь самой сильной властью, подавляя своего противника, вырывая у него уступку по праву начальника». Этот стиль принуждения может быть эффективным в ситуациях, где руководитель имеет значительную власть над подчиненными. Недостаток этого стиля заключается в том, что он подавляет инициативу подчиненных, создает большую вероятность того, что будут учтены не все важные факторы, поскольку представлена лишь одна точка зрения. Он может вызвать возмущение, особенно у более молодого и более образованного персонала.

Компромисс. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность и часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон. Однако, использование компромисса на ранней стадии конфликта, возникшего по важному решению может помешать диагнозу проблемы и сократить время поиска альтернатив. Как отмечают Блэйк и Мутон, такой компромисс означает согласие только во избежание ссоры, даже если при этом происходит отказ от благоразумных действий. Такой компромисс – это удовлетворенность тем, что доступно, а не упорный поиск того, что является логичным в свете имеющихся фактов и данных».

Решение проблемы. Данный стиль — признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто пользуется таким стилем, не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения конфликтной ситуации. Обсуждая этот стиль, Блэйк и Мутон отмечают, что «...расхождение во взглядах рассматривается как неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Эмоции можно устранить лишь путем прямых диалогов с лицом, имеющим отличный от вашего взгляд. Глубокий анализ и разрешение конфликта возможны, только для этого требуется зрелость и искусство работы с людьми. Такая конструктивность в разрешении конфликта (путем решения проблемы) способствует созданию атмосферы искренности, столь необходимой для успеха личности и компании в целом».

В результате проведенного анализа, студенты должны прийти к выводу, что в сложных ситуациях, где разнообразие подходов и точная информация являются существенными для принятия здравого решения, появление конфликтующих мнений надо даже поощрять и управлять ситуацией, используя стиль решения проблемы. Другие стили тоже могут с успехом ограничивать или предотвращать конфликтные ситуации, но они не приведут к оптимальному решению вопроса, потому что не все точки зрения были изучены одинаково тщательно.

Далее следует остановиться на проблеме третьей стороны в конфликте как фактора, воздействующего на его динамику, возможность выделения здесь заинтересованного инсайдера (лица, группы лиц или широкого круга людей, находящихся в зоне конфликта, небезразличных к тому, что здесь происходит, и пользующихся доверием сторон) и нейтрального аутсайдера (третьей стороны, воздействующей на ситуацию извне). Необходимо рассмотреть уровни вмешательства третьей стороны в конфликт: личный, групповой, местный, национальный, региональный, глобальный. Кроме того,

студенты должны обратить внимание на необходимость координации усилий всех заинтересованных акторов «по горизонтали» и «по вертикали».

Следующим вопросом, который должен оказаться в поле внимания студентов, является вопрос о том, что же представляет собой механизм регулирующего воздействия на конфликтную ситуацию извне; его важнейшие компоненты: базовая система ценностей, из которой исходит третья сторона; ее основополагающие цели и вытекающие из них задачи; конкретный набор используемых при этом средств; нормативная база; структуры и процедуры («институты согласия», по Н.Н.Моисееву), в рамках которых происходит согласование интересов конфликтующих сторон; ресурсы, которыми обладает третья сторона; соответствующие кадры. Необходимо уяснить, что качественное информационное обеспечение – важное условие успешной работы третьей стороны с конфликтом. При этом необходимо использовать различные методы, связанные с соответствующими стратегиями: «шаг за шагом», «процедурные рамки», «конечная картина».

Далее следует рассмотреть широкий спектр форм регулирующего воздействия на конфликты, имеющих место в сфере практической конфликтологии. В результате проработки проблемы студенты должны выявить общие рекомендации по решению конфликтной ситуации, которые могут быть сведены к следующему.

1. П
признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому-то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. О
пределить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить «с ходу» целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.

3. С
огласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся

переговоры, то есть оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.

4. В
выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. Р
азработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

6. П
ринять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.

7. Р
еализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

Следующим этапом работы над данной темой будет решение проблемы предупреждения конфликтов. Студенты должны осознать необходимость раннего предупреждения и своевременного предотвращения конфликтов, чрезвычайную важность разработки и внедрения ориентированных на философию мира и этику ненасилия образовательных и просветительских программ разного уровня. При этом необходимо запомнить, что под профилактикой конфликтных ситуаций понимаются мероприятия, цель которых состоит в устранении объективных и субъективных причин назревающего столкновения, в исключении или сведении к минимуму вероятности возникновения вооруженных конфликтов между людьми,

группами, институтами и т.д.. Соответственно важно выявить всю совокупность знаний, способов, средств и приемов воздействия на предконфликтную ситуацию, а также определить последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие – в чем и заключается суть технологии предупредительной работы.

Кроме того, необходимо обратить внимание на долгосрочный характер предупредительной работы конфликтологов, ее частую неэффективность (в отличие от вмешательства третьей стороны во время острого кризиса). При этом необходимо понять, что успех или неуспех в этом деле зависит не только от профессионализма конфликтологов, но и от доброй воли тех лиц или групп, которые вовлечены в конфликтную ситуацию.

Студенты должны осознать всю важность проведения силами самих потенциальных участников конфликта целого ряда работ по созданию благоприятных объективных условий, препятствующих деструктивному течению процессов; по формированию оптимальных организационно-управленческих условий и соответствующих структур; по устранению социально-психологических причин назревающего конфликта; по блокированию личностных причин, могущих послужить источником конфликта.

При этом базовыми компонентами такого рода работы (ориентированной опять-таки на самих потенциальных конфликтантов) являются следующие: изменить отношение к ситуации и свое поведение в ней, произвести коррекцию способов и приемов воздействия на психику и поведение оппонента, использовать конструктивную критику оппонента, произвести психокоррекцию конфликтного поведения (предполагает использование спектра методов: от тренингов до аутотренинга, от игр до индивидуального консультирования).

Принятие людьми оптимальных решений в трудных ситуациях – важнейшее условие предупреждения конфликтов любого уровня. Студенты должны обратить внимание на цену и последствия некомпетентных или скороспелых решений. При этом они должны усвоить, что, чем точнее определение существенных элементов конфликта, тем легче найти средства для эффективного поведения. Весьма желательно, чтобы в ходе работы по разрешению конфликта партнеры сумели согласовать свои представления о том, как определить ситуацию конфликта.

В ходе работы над темой студенты должны задуматься над вопросом: существуют ли какие-то возможности конструктивного и успешного решения конфликта? Ключ решения этой проблемы состоит в том, чтобы взглянуть на конфликт, как на задачу, которая должна быть решена: в первую очередь определить причину конфликта, а затем - применить соответствующую технику решения конфликтных проблем. Например, метод творческой визуализации может быть использован для анализа причин конфликта; метод мозгового штурма может быть полезен при поиске альтернатив; метод автоматической записи может быть использован для выяснения собственных реакций на те или иные возможности; метод мысленного представления может помочь спросить самого себя и получить от внутреннего голоса совет в отношении выбора. Наконец, метод мысленного контроля или техника волевого мышления может быть использована для выработки достаточной внутренней мотивации или контроля с целью реализации новых решений.

Студенты должны понять, что методами контроля конфликтной ситуации может овладеть каждый. Данные методы помогают решить проблему практически любого типа: внутренний конфликт, с окружающими людьми. Процесс в целом начинается с рассмотрения конфликтов и определения их. Затем необходимо рассмотреть причины конфликтов и заострить внимание на источнике напряжения. Например, некоторые конфликты вызваны обстоятельствами; некоторые связаны с особенностями вовлечения в них людей; другие могут быть обусловлены повторяющейся формой поведения или отношения, которая может лечь в основу конфликтной ситуации.

Полезно иметь представление о некоторых общих причинах конфликтов между людьми, которые являются результатом недостаточного общения или непонимания; различия в планах, интересах и оценках; противостояния в групповых конфликтных ситуациях; неверных предположений в отношении чьих-либо действий; отсутствия сочувствия нуждам и желаниям других людей и т.д.

После обнаружения скрытых причин и источников конфликта следующим шагом является коррекция проблемы путем проходящей реакции. Например, если конфликт вызван недостаточным общением или его отсутствием, очевидная реакция состоит в поиске путей налаживания общения. Если конфликт связан с различием в жизненных планах, реакция будет заключаться в одном из компромиссов, выработанных в результате переговоров и поиска решений, при которых в выигрыше остается каждый участник конфликта. Если же помехой является собственные страхи и нерешительность, то решение заключается в выработке методов преодоления этих препятствий на пути.

Следующим этапом в работе над темой должна стать проработка вопросов открытого и эффективного общения конфликтующих сторон. Необходимо запомнить, что общение - это основное условие конструктивного разрешения конфликтов. Однако, к сожалению, в конфликтной ситуации коммуникация, как правило, ухудшается. Противники в основном стараются сделать друг другу больно, а сами занимают оборонительную позицию, скрывая любую информацию о себе. Между тем коммуникация может помочь только тогда разрешить конфликт, когда обе стороны ищут способа достичь взаимопонимания. Поэтому студенты должны определить основные стратегии эффективного общения в условиях конфликта. Для этого необходимо использовать в конфликтной ситуации ключевые элементы общения, в частности важно:

- уделять внимание неречевым свидетельствам того, что слова говорящего расходятся с его мыслями и чувствами. Выносите это противоречие на открытое обсуждение;

- следить за тем, чтобы у вас или у другого человека не было скрытых ложных предположений или установок. Обсуждайте их открыто, так, чтобы ошибки можно было исправить;

- сделать общение открытым. Дипломатично говорите о том, что думаете или чувствуете;

- спросить самого себя, соответствует сказанное вашим истинным желаниям, нуждам или чувствам? Если не соответствует, то ваши интересы могут остаться неудовлетворенными;

- не оставлять неясностей. Втолковывайте то, что вы имеете в виду. Если вы не уверены, что ваше сообщение понято, попросите конфликтующую сторону повторить то, что вы сказали, чтобы убедиться в точности восприятия. Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала;

- научиться слушать другого. Для этого придерживайтесь следующего: слушать с сочувствием; сосредоточиться на предмете разговора; относиться к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают; отметьте то, что вы не поняли или в чем не уверены;

используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

Вопросы и задания.

1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
2. Технологии и стратегии рационального поведения в конфликте.
3. Правила конструктивного общения в конфликте.
4. Разрешимые и неразрешимые конфликты.

Задания

1. Тест «Построение гипотетической модели успешной реализации ваших интересов в конфликте»

Цель: выявить особенности поведения в конфликтной ситуации, сформулировать способы ее эффективного разрешения.

Инструкция: Сформулируйте план действий сторон в конкретном конфликте (трудовой, семейный, педагогический, культурный и т. д.), в случае противоположных и сходных интересов.

Ход работы. Задание выполняется в парах, чтобы были представлены обе стороны.

<i>Этапы проектирования</i>	Вид конфликта _____	
	<i>Ваша сторона</i>	<i>Противоположная сторона</i>
осознаваемые цели и мотивы соперничества или сотрудничества		
эмоциональная оценка и рациональный расчет соотношения сил		
мобилизация необходимых ресурсов		
выбор модели поведения и средств достижения поставленных целей		
коррекция способов поведения в		

связи с изменяющейся ситуацией		
выработка стратегии урегулирования конфликта и выхода из него		
учет последствий разрешения конфликта и осуществления интересов участников		

Информация к упражнению. *Как обеспечить правильную коммуникацию:* Для разрешения конфликтов жизненно необходимо эффективное и длительное общение. Однако в ситуациях конфликта индивиды обычно отказываются общаться. Когда общение становится необходимым, они так же часто лгут и угрожают, как и высказывают обещания и заслуживающие доверия утверждения. Общение позволяет конструктивно решить конфликт только в тех случаях, когда его цель - создание соглашения, справедливого для всех участвующих сторон. Это значит, что в общении с человеком, с которым вы конфликтуете, важно, чтобы каналы коммуникации были открыты. Важно, чтобы обещания и правдивые высказывания были нацелены на созидание справедливого для обеих сторон соглашения. Иногда вы обнаруживаете, что другая сторона в данный момент не заинтересована в разрешении конфликта. Когда это так, необходимо включить в коммуникацию следующее:

1. Что вы решили сделать, чтобы разрешить конфликт.
2. Каковы ваши ожидания относительно ответа другого человека.
3. Что вы сделаете, если он не будет вести себя предполагаемым образом.
4. Как будут восстановлены дружеские, сотруднические отношения после вашей реакции, связанной с нарушением ожиданий.

При общении в ситуации конфликта помогут такие умения, как:

1. Ответ с пониманием.
2. Использование личных высказываний и высказываний об отношениях, чтобы открыто заявить о своей позиции, мотивации и чувствах.
3. Передача полезной не оценивающей обратной связи другому человеку в виде конструктивной конфронтации.

4. Сообщение принятия другого как человека, даже если вы не согласны с его поведением.

Важно избегать использование оценивающих ответов, угроз, лжи, показывать, что вы хотите «победить», попыток манипулировать другим человеком. Все это ведет к возрастанию у него защитных реакций, увеличивающих неправильное восприятие ситуации и ведущих к прекращению общения.

Обсуждение полученных результатов и возникших в ходе выполнения работы затруднений.

2. Ролевая игра «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте»

А. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

Б. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

В. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам

кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Г. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

3. Упражнение «Давай разделим деньги»

Цель упражнения - поставить студентов в ситуацию конфликта. Необходимо найти свой стиль решения конфликта.

Этапы работы:

1. Разделитесь на подгруппы по три человека. Каждый человек в подгруппе вносит в «кассу» по 25 копеек. Общую сумму 75 копеек положите на равном расстоянии от всех участков.
2. За 15 минут члены подгруппы должны решить, как разделить' деньги между двумя ее членами. Только двое могут получить деньги. Можно просто разыграть деньги (с помощью монеты или спички). Или договориться по поводу того, кто и какую сумму получит. Цель упражнения следующая: каждый должен постараться получить как можно больше денег.

3. Как только члены подгруппы придут к решению, запишите ответы на следующие вопросы:

- а) Что вы чувствовали во время упражнения?
- б) Какие виды поведения были вам свойственны во время упражнения? Опишите их особенности и протекание.
- в) Как бы вы определили ваш стиль разрешения конфликта в этом упражнении? Опишите его особенности.

4. В подгруппе каждый дает обратную связь о чувствах, поведении и стиле разрешения конфликта других участников.

5. Со всеми членами группы обсудите, что вы узнали о себе и вашем стиле разрешения конфликтов.

4. Упражнение: «Аукцион пятикопеечных монет»

Цель: изучить способы, с помощью которых ситуация может стать соревновательной или сотрудничающей.

Описание упражнения:

1. Человек, которого группа назначает проводить аукционную продажу, имеет неограниченное количество пятикопеечных монет, предоставленных всеми членами группы. Четыре человека должны высказать желание принять участие в аукционе.

2. Четверо добровольцев садятся в ряд. Ведущий объявляет к продаже пятикопеечную монету, и каждый доброволец по очереди предлагает свою цену. Предложения о цене монеты делаются исходя из цены в одну копейку. Пятикопеечная монета считается проданной, когда три из четырех добровольцев по очереди решают не торговаться. Когда объявляется к продаже следующая пятикопеечная монета, первая возможность предложить цену передается по очереди. Например, если А первый предлагает цену за первую монету, то Б первым предлагает цену за вторую монету. Если члены группы, наблюдающие за добровольцами, хотят им что-то сказать, им разрешается написать и передать записки.

3. Обсуждение в группе проводится, когда продано 20 пятикопеечных монет. Определите поведение каждого добровольца как: сотрудничающее или соревновательное. Обсудите, почему они действовали так, а не иначе. Какие предположения о ситуации они делали?

4. В этой ситуации добровольцы могут определить ситуацию как сотрудничество, если каждому из них дана возможность купить разное число монет за одну копейку. Ситуация определяется соревновательной, если добровольцы делают ставки друг против друга. Ситуация сотрудничества имеет место, когда первый участник предлагает одну копейку, а остальные молчат, затем следующий по очереди предлагает 1 копейку, а остальные не участвуют в торге и т. д.

5. Обсудите в группе, почему мы соревнуемся друг с другом и почему сотрудничаем. Почему мы чаще соревнуемся, чем сотрудничаем, хотя последнее дало бы нам больше? Почему наши действия часто связаны с боязнью чего-то недобрать, как будто это что-то имеет ограниченный характер (например, любовь), когда на самом деле запас не ограничен.

5. Упражнение «Разрешаем конфликт конструктивно»

Цель: определить возможности конструктивного разрешения конфликта.

Задание: Вспомните конфликт, который был у вас с кем-либо. Если возможно, попросите другого человека помочь ответить на вопросы, приведенные ниже. Если этот человек участвует в упражнении, все ответы должны быть согласованы с ним. Если он не может или не хочет быть участником упражнения, попытайтесь самостоятельно ответить на вопросы.

1. Как вы определяете проблему между вами?
2. Как другая сторона определяет эту проблему?
3. Какое ваше поведение способствует появлению проблемы или представляет проблему?
4. Какое поведение другой стороны способствует появлению проблемы или представляет проблему?

5. В какой ситуации проявляются вышеназванные виды поведения?
6. Как можно определить проблему, чтобы ее содержание было как можно более узким?
7. В каких областях наблюдаются различия или несогласия между двумя сторонами?
8. Каковы области общности или согласия между двумя сторонами?
9. Как можно полнее обозначьте те виды поведения другой стороны, которые вы находите неприемлемыми в конфликте.
10. Как можно полнее обозначьте ваши виды поведения, которые другая сторона в конфликте находит неприемлемыми.
11. Какие события непосредственно вызвали конфликт?
12. Отвечая на эти вопросы, мы избежали:

_____ а) Зеркального отражения.

_____ б) Механизма: бревно в своем глазу и соринка в глазу

другого.

_____ в) Двойного стандарта. ...

_____ г) Полярного мышления.

_____ д) Отрицательных сбывающихся пророчеств

_____ е) Прекращения общения или отказа общаться.

_____ ж) Использования коммуникации для обмана, манипуляции или принуждения.

13. Отвечая на эти вопросы, мы использовали

_____ а) Личные высказывания.

_____ б) Высказывания об отношениях-

_____ в) Ответ с пониманием.

- _____ г) Обмен ролями.
- _____ д) Конструктивную конфронтацию.
- _____ е) Выражение принятия другого человека
- _____ ж) Установление доверия.

14. Что вам нужно сделать, чтобы разрешить конфликт?

15. Что нужно сделать другой стороне, чтобы разрешить конфликт?

16. Какие общие цели (для обеих сторон) помогут вам сообща разрешить конфликт?

17. Какие ваши достоинства вы можете использовать для разрешения конфликта?

18. Какие достоинства другой стороны могут быть ею использованы для разрешения конфликта?

19. Как вы и другая сторона узнаете, что конфликт разрешен?

6. Тренинг способностей к альтернативному мышлению применительно к ситуациям

А. «Закончить анекдот». Преподаватель или, по его предложению, студенты, рассказывают какой-нибудь анекдот, но опускают его концовку. Студенты должны дать свою версию этой концовки, которая и будет проявлением альтернативного мышления.

Б. «Сделать прямую короче». Проведите в своей тетради черту, примерно 10-12 см длиной, и сделайте ее короче. Студенты предлагают всевозможные решения.

В. «Двое у берега». К берегу реки подошли два человека. Им надо переправиться на противоположную сторону. На берегу стоит лодка с веслами, которой может воспользоваться только один человек. Они оба переправились на противоположный берег, воспользовавшись лодкой. Как

им это удалось?

Г. «Имя девочки». Встретились два друга далекого детства, которые многие годы не виделись и никогда не переписывались. Короче, никакой информацией о личной судьбе каждого не располагали. После радостных объятий между ними произошел следующий диалог:

Первый: А у меня уже дочка.

Второй: Как ее зовут?

Первый: Так же, как и ее маму. Второй: Сколько же лет Леночке?

Вопрос: Как второй узнал имя девочки?

Д. «Соединить 4 точки одной прямой»:



Задание: Надо соединить четыре точки тремя непрерывными прямыми линиями, с возвращением в исходную точку.

Е. В горлышко бутылки из-под минеральной воды провалилась обыкновенная пробка, оказавшаяся меньшего диаметра. Как достать эту пробку, если бутылку нельзя трогать руками, встряхивать, переворачивать, то есть трогать можно только саму пробку в момент ее извлечения из бутылки?

Ж. «Мозговой штурм»

Ход работы: Студенческая группа делится на 4 подгруппы, каждая из которых в режиме «мозгового штурма» предлагает варианты решения проблемы в следующих ситуациях.

Первая. Рассказ молодой девушки: «На протяжении всей моей жизни мой отец третирует меня как низшее существо. В моих отношениях с ним много боли и много гнева. Я понимаю, что понапрасну трачу энергию на эти чувства, что мне пора встать на собственные ноги и не пытаться искать одобрения и поддержки от отца. Однако мне трудно расстаться с чувством одиночества и ощущением, что мы оба очень много теряем из-за отсутствия добрых отношений. Даже если бы мои действия никак не отразились на нем, я хочу сбросить с себя ярмо моей горечи и обиды. Только это мне никак не удается. Просто не знаю, как мне дальше быть».

Вторая. Рассказ брачной пары. Борис и Мария, не так давно поженились. Каждому из них давно за 40. Мария, дети которой были уже самостоятельными, за последние годы посвятила немало времени уходу за своей престарелой и одинокой матерью. По окончании медового месяца они вкладывали много сил в ремонт собственного дома, наслаждаясь в то же время своим сравнительно недавним браком. Мария стала меньше времени проводить со своей матерью. Однако вскоре мать Марии сломала руку и стала намного требовательнее. Это происходит как раз в то время, когда Марии совсем не нужны лишние хлопоты и заботы. В ее душе происходит борьба между строгим воспитанием с его упором на семейные ценности и ее собственными нуждами. Несмотря на их обычные теплые отношения, требования матери стали казаться Марии обременительными. Что же делать?

Третья. Рассказ менеджера: «Не так давно я получил распоряжение от моего начальника, в котором он предлагает использовать некоторые новые методы в работе. Однако оно написано дубовыми фразами и звучит просто диктаторски. Меня воротит от этого предписания. Но это предписание моего начальника. Не могу найти выход из этой ситуации».

Четвертая. Рассказ молодого человека. «Я, как мы и договорились, ждал свою девушку под часами на площади, сжимая в руке два билета на концерт. Однако Вика пришла с опозданием на полчаса, а ведь она знает, как я не люблю опаздывать на концерт. Сразу после ритуального поцелуя я начал кричать на нее, сказав, что ни на какой концерт мы не идем, что я лучше порву эти билеты. Я особенно напирал на это ее опоздание, так как был сильно разозлен. Она была поражена моей реакцией и начала слабо оправдываться. На концерт мы все-таки пошли, но я сидел надувшись весь вечер, и не получал никакого удовольствия от музыки. Расстались мы холодно, и с тех пор вот уже

неделю, как я не звоню ей. Но я же не могу без нее. А эти ее вечные опоздания меня просто бесят».

В каждой подгруппе обсуждаются поочередно все четыре проблемные ситуации. Выработанные в подгруппах варианты решения по каждой из проблем сравниваются и анализируются.

7. Психологическая игра «Катастрофа на воздушном шаре»

Цель: выработка умения моделировать процессы разрешения конфликта с прогнозом последствий.

Инструкция: Группа находится в корзине воздушного шара, который летит над землей, под облаками. Неожиданно шар начинает терять высоту. Корзина может держаться на воде, но если начнется шторм, шар перевернется.

Вдалеке, по направлению ветра, несколько необитаемых островов. Есть шанс спастись и долететь до острова, если освободиться от менее важных вещей.

Вопрос в том, что конкретно выбросить? Какие-то вещи могут пригодиться для жизни на этих островах, правда, сколько там придется жить, никто не знает.

Из списка вещей, находящихся в корзине, надо выкинуть что-то, чтобы долететь до острова.

Список вещей, находящихся в корзине воздушного шара.

1. Миски, кружки, ложки.
2. Ракетницы с сигнальными ракетами.
3. Географические карты, компас.
4. Консервы мясные.
5. Топоры, ножи, лопаты.
6. Канистра с питьевой водой.

7. Медицинская аптечка.
8. Винтовка с запасом патронов.
9. Шоколад.
10. Золото, драгоценности.
11. Взрослая собака породы водолаз.
12. Рыболовные снасти.
13. Туалетные принадлежности.
14. Соль, сахар, набор витаминов.
15. Медицинский спирт.

Задание: Необходимо проранжировать 15 названных предметов в соответствии с их назначением для выживания. Первым номером отмечается то, что будет выкинуто в первую очередь. Вторым номером - то, что во вторую и т. д. Пятнадцатым номером отмечается то, что будет выкинуто в самую последнюю очередь. (Список предметов раздается участникам игры.)

Этап 1. Каждый выполняет задание самостоятельно.

Этап 2. Задание выполняется малыми группами.

Этап 3. Задание выполняется большой группой.

Замечания: Руководствуясь целью достижения согласия, группа должна прийти к единому мнению. Достичь полного согласия нелегко, ибо не каждая оценка обычно получает полное одобрение всех. Группа должна стараться выбирать такие оценки, с которыми все могут согласиться хотя бы отчасти. Тянуть время не надо - можно погибнуть.

Процедура оценки участников игры.

1. Сравнить индивидуальное ранжирование с групповым.

2. Дать ответы на следующие вопросы:

- Какова была атмосфера в группе?
- Что мешало достижению согласия в группе?
- Какие признаки лидерства выявились?
- Кто проявлял активность?
- Кто находился в пассиве?
- Кто доминировал?
 - Как оказывалось влияние?

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению лабораторных работ

по дисциплине **«Конфликтологический практикум»**

для студентов направления подготовки

37.03.02 «Конфликтология»

Направленность (профиль)

«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Методы исследования и диагностики конфликтов

Тема 2. Конфликт как социальный феномен

Тема 3. Основные подходы к изучению и регулированию конфликтов

Тема 4. Конфликтное взаимодействие

Тема 5. Поведение личности в конфликте

Тема 6. Внутриличностные конфликты

Тема 7-8. Межличностные и межгрупповые конфликты

ВВЕДЕНИЕ

Цель освоения дисциплины: способствовать формированию универсальных и общепрофессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология.

Задачи освоения дисциплины:

- ознакомиться с теорией, основами методологии

конфликтологического практикума;

- обрести навыки интерпретации исследования конфликтных отношений.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины:

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-2: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства	ИД-1 _{опк-2} – учитывает особенности основных видов конфликтов, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия при анализе конфликтных ситуаций	Анализирует причины возникновения конфликтов и закономерности поведения личности в различных конфликтных ситуациях

<p>получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.</p>	<p>ИД-2_{ОПК-2} - готовит материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия</p>	<p>Анализирует и систематизирует факторы, определяющие способность индивида, группы выступить в качестве субъектов конфликта или его инициаторов</p>
	<p>ИД-3_{ОПК-2} - применяет способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия для обработки, анализа и представления информации</p>	<p>Самостоятельно осуществляет поиск информации из различных источников</p>
	<p>ИД-4_{ОПК-2} - составляет заключение о конфликтогенном потенциале ситуации</p>	<p>Моделирует экспертное заключение в соответствии с заданной конфликтной ситуацией</p>

Тема 1. МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТОВ

Цель работы: изучение основных методов и методик исследования конфликтов.

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть. Приступая к рассмотрению основных принципов научного исследования, студентам необходимо уяснить, что принцип детерминизма устанавливает обусловленность всех явлений действием тех или иных причин, то есть является принципом причинно-следственных связей всех явлений действительности; принцип системности требует трактовки всех явлений как внутренне связанных компонентов целостной системы, природной, социальной и психической; принцип развития объясняет непрерывность изменения, преобразования и развития всех предметов и явлений действительности, переход от одних форм и уровней к другим. В

результате студенты должны прийти к выводу, что именно в соответствии с этими принципами и формируется категориальный аппарат науки конфликтологии.

Далее необходимо осознать сущность и осмыслить содержание понятия «диагностика конфликта», под которой понимают знание основных параметров конфликтного взаимодействия (состав участников, объект разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны (Кибанов А.Я. и др.). При этом студенты должны понять, что конечной целью диагностики конфликтов является получение новых и достоверных знаний о конфликтном взаимодействии, выработка на их основе практических рекомендаций, которые реально улучшили бы конструктивное регулирование конфликтов.

Студентам необходимо уяснить цель применения каждого из методов: наблюдение применяется для изучения конфликтов различного уровня – от внутриличностного до межгосударственного; координатно-социограммный метод, как модификация метода социометрии, позволяет выделить в исследуемых группах конфликтные пары, индифферентные личности, микрогруппы с положительными и отрицательными статусами в официальном и неофициальном общении; пространственная социометрия позволяет выявить членов группы, с которыми у испытуемого более близкие отношения; цветовой тест отношений может быть использован в тех случаях, когда у опрашиваемых существует установка на сокрытие от исследователя своих конфликтных отношений в группе; изучение документов применяется для ретроспективного анализа конфликтов; опрос включает разнообразные шкалы диагностики наличия конфликта и степени его выраженности, тестовые процедуры, выявляющие избираемые стратегии поведения в конфликтах; эксперимент основывается на моделировании конфликтных ситуаций, преимущественно в лабораторных условиях, и фиксирует реакции человека на эти ситуации. Кроме того, в исследовании конфликта применяются системно-ситуационный анализ, направленный на изучение конфликтов по единицам, в качестве которых выступает конфликтная ситуация, как наименьшая целостная, неделимая часть конфликта; математическое моделирование позволяет перейти от простого накопления и анализа фактов к прогнозированию и оценке событий в реальном масштабе времени их развития; личностные тесты фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, указывающих на повышенную конфликтность личности.

Оборудование и материалы: бланки с тестами, ручка, бумага.

Указания по технике безопасности: при выполнении лабораторной работы необходимо использовать только перечисленные в методических указаниях приборы и оборудование. Запрещается ходить по аудитории; загромождать посторонними предметами рабочее место. По окончании занятия студенты приводят в порядок рабочее место и с разрешения преподавателя могут покинуть рабочее место.

Задания.

Занятие проходит в виде самотестирования уровня агрессивности и самооценки конфликтности и анализа результатов тестирования

1. Тест «Степень конфликтности»

Цель: выявление степени проявления конфликтности у членов группы.

Материал: десять пар противоположных утверждений.

Инструкция: Перед вами десять пар противоположных утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в левой колонке. При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой, где 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда, 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется совсем.

1.	Рвется в спор	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняется от спора
2.	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения	7 6 5 4 3 2 1	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
3.	Считает, что добьется своего, если будет возражать	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что проиграет, если будет возражать
4.	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
5.	Спорные вопросы	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждает о спорных

	обсуждают в присутствии оппонента		вопросах в отсутствии оппонента
6.	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствует себя неловко
7.	Считает, что в споре надо проявлять свой характер	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
8.	Не уступает в спорах	7 6 5 4 3 2 1	Уступает в спорах
9.	Считает, что люди легко выходят из конфликта	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
10.	Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7 6 5 4 3 2 1	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

Оценка данных

1. Соедините оценки по баллам (крестикам) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо – на склонность избегать конфликтных ситуаций.
2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов – о высокой, 50 баллов – о выраженной конфликтности. Сумма в 11 – 15 баллов говорит о склонности избегать конфликтные ситуации.
3. Сравните собственную оценку (по графикам и баллам) и оценку, данную вам другими. Сделайте выводы.

2. Тест «Конфликтная ли Вы личность»

Цель: определение уровня конфликтности.

Материал: опросник.

Инструкция: внимательно прочитайте вопрос и выберите подходящий вариант ответа. Запишите номер вопроса и вариант ответа.

Опросник

1. Представьте, что Вы едете в трамвае, где началась ссора между пассажирами. Что Вы предпринимаете?
 - а) не будете вмешиваться;
 - б) может, вмешаетесь, встав на сторону правого;
 - в) вмешаетесь обязательно.
2. Критикуете ли Вы на собраниях свое руководство за допущенные ошибки?
 - а) нет;
 - б) да, но в зависимости от Вашего личного отношения к руководителю;
 - в) всегда критикуете за ошибки.
3. Ваш непосредственный руководитель излагает свой план работы, который Вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется Вам лучше?
 - а) если другие Вас поддержат, то да;
 - б) разумеется, Вы выдвинете свой план;
 - в) нет, т. к. за это могут наказать (лишить премиальных или другого поощрения).
4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами и друзьями?
 - а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят наши отношения;
 - б) да, только по принципиальным вопросам;
 - в) спорите со всеми по любому поводу.
5. Кто-то пытается пролезть вперед Вас без очереди. Что Вы делаете?

- а) следуете его примеру, т. к. Вы не хуже его;
 - б) возмущаетесь, но про себя;
 - в) открыто высказываете свое негодование.
6. Рассматривается проект (работа) Вашего коллеги, содержащий смелые идеи и ряд ошибок. Вы знаете, что Ваше мнение будет решающим. Как Вы поступите?
- а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах проекта;
 - б) выделите положительные стороны и предложите предоставить возможность продолжить эту работу;
 - в) станете критиковать ее, т. к. в серьезном проекте ошибки недопустимы.
7. Муж (жена) постоянно говорит Вам о необходимости экономии, а сам(а) то и дело покупает дорогие вещи. Что Вы ему (ей) скажете?
- а) что одобряете покупку, если она доставила ему (ей) удовольствие;
 - б) говорите, что эта вещь бесполезна или безвкусна;
 - в) ругаетесь, ссоритесь с ним (ней).
8. Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?
- а) думаете: «Зачем мне портить настроение из-за чужих невоспитанных детей?»
 - б) делаете им замечание;
 - в) если бы это было в общественном месте, Вы бы их отчитали.
9. В ресторане Вы заметили, что официант обсчитал Вас. Что Вы делаете?
- а) не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;
 - б) попросите, чтобы он еще раз при Вас подсчитал сумму;
 - в) устроите скандал.

10. Вы приехали в дом отдыха. Администратор занимается посторонними делами, развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Как Вы себя поведете?

а) Вы понимаете, что если выскажете ему свое возмущение, то это вряд ли что-нибудь изменит;

б) Вы находите способ пожаловаться на него, чтобы его наказали;

в) Вы вымещаете недовольство на младшем персонале – уборщицах, официантках и т.п.

11. Вы спорите с младшим братом и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку?

а) трудно сказать;

б) да, разумеется;

в) конечно, нет. Какой же у Вас будет авторитет, если признать свою неправоту перед младшим?

Подсчет

Каждый ответ по варианту а) равен 4 баллам, по варианту б) - 2 баллам, по варианту в) – 0 баллов.

Интерпретация результатов:

1. От 44 до 34 баллов – конфликтность ниже нормы, нерешительность повышенная. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется Ваша помощь. Вы не всегда ее оказываете. Поэтому Вы можете потерять их уважение.
2. От 32 до 16 – нормальная конфликтность. Велик шанс быть уважаемым окружающими.
3. Ниже 14 баллов – повышенная конфликтность. Возможен комплекс неполноценности.

3. Тест «Определение агрессивности личности»

Цель: выявление форм агрессивных и враждебных реакций личности с помощью опросника Басса-Дарки.

Материал: опросник.

Инструкция: Внимательно прочитайте утверждения. Если утверждение соответствует вашему поведению и вашим особенностям отвечайте «Да», если не соответствует – «Нет». Долго не думайте. Помните, что нет правильных и неправильных ответов.

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим.
2. Иногда я сплетничаю о людях, которых не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполняю просьбы.
5. Я не всегда получаю то, что мне положено.
6. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать.
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, испытывал мучительные угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами.
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его.
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами.
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал.
15. Я часто бываю не согласен с людьми.

16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему.
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми.
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
20. Если кто-нибудь корчит из себя начальника, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Меня немного огорчает моя судьба.
22. Я думаю, что многие люди не любят меня.
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины.
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку.
26. Я не способен на грубые шутки.
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались.
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится.
30. Довольно многие люди завидуют мне.
31. Я требую, чтобы люди уважали меня.
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей.
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.
34. Я никогда не бываю мрачен от злости.
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь.
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания.

37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть.
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к сильным выражениям.
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены.
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь.
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием.
44. Нет людей, которых я бы по-настоящему ненавидел.
45. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам».
46. Если кто-нибудь раздражает меня, то я готов сказать все, что я о нем думаю.
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева.
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться.
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ.
54. Неудачи огорчают меня.
55. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие.
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее.

57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку.
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
59. Раньше я думал, что большинство людей говорят правду, но теперь я в это не верю.
60. Я ругаюсь только от злости.
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.
62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее.
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу.
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить.
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает.
67. Я часто думаю, что жил неправильно.
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей.
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.
72. В последнее время я стал занудой.
73. В споре я часто повышаю голос.
74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям.
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ДАННЫХ

Опросник выявляет следующие формы агрессивных и враждебных реакций:

* *Физическая агрессия (нападение)* — использование физической силы против другого лица.

* *Косвенная агрессия* — под этим термином понимают как агрессию, которая окольными путями направлена на другое лицо (сплетни, злобные шутки), так и агрессию, которая ни на кого не направлена, — взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топаний ногами, битье кулаками по столу и т. д. Эти взрывы характеризуются ненаправленностью и неупорядоченностью.

* *Склонность к раздражению (коротко — раздражение)* — готовность к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости.

* *Негативизм* — оппозиционная мера поведения, обычно направленная против авторитета или руководства; это поведение может нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся законов и обычаев.

* *Обида* — зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или мнимые страдания.

* *Подозрительность* — недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.

* *Вербальная агрессия* — выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание словесных ответов (угрозы, проклятья, ругань).

Кроме того, выделяется восьмой пункт — угрызения совести, чувство вины. Ответы на вопросы этой шкалы выражают сдерживающее влияние чувства вины на проявление форм поведения, которые обычно запрещаются (нормами общества). Этот пункт выражает степень убеждения обследуемого в том, что он является плохим человеком, совершающим неправильные поступки, наличие у него угрызений совести.

Ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом:

1. **Физическая агрессия:** «Да» - № 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68; «Нет» — № 9, 17, 41.
2. **Косвенная агрессия:** «Да» - № 2, 18, 34, 42, 56, 63; «Нет» - № 10, 26, 49.
3. **Раздражение:** «Да» - № 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72; «Нет» - № 11, 35, 69.
4. **Негативизм:** «Да» - № 4, 12, 20, 28; «Нет» - 36.
5. **Обида:** «Да» - № 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58; «Нет» — № 44.
6. **Подозрительность:** «Да» - № 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59; «Нет» - № 65, 70.
7. **Вербальная агрессия:** «Да» - № 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73; «Нет» - № 39, 66, 74, 75.
8. **Угрызение совести, чувство вины:** «Да» - № 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67.

Обработка опросника Басса-Дарки производится при помощи индексов различных форм агрессивных и враждебных реакций, которые определяются суммированием полученных ответов.

Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалу, а **индекс агрессивности** (прямой или мотивационной) включает в себя шкалы 1, 2, 7.

Нормой агрессивности является величина индекса равная 21 ± 4 . а враждебности – $6,5-7 \pm 3$. При этом обращается внимание на возможность достижения определённой величины, показывающей степень проявления агрессивности.

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;

- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

1. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности.
2. Возможности использования тестов в определении конфликтности человека.
3. Программа конфликтологического исследования.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

Тема 2. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

Цель работы: изучение основных методов и методик исследования конфликтов.

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть.

Изучая содержание темы, студенты должны усвоить, что для освоения и понимания сущности конфликта необходимо в обязательном порядке рассматривать как минимум четыре основные его характеристики конфликта: типологию, структуру, динамику и функцию. В дальнейшем требуется уяснить, что в конфликте всегда принимают участие несколько сторон (не важно, отделы ли это психики одного человека, или разные люди, или группы людей). Поэтому базисная классификация конфликта производится именно по характеру и особенностям участвующих в конфликте сторон.

Переходя к осмыслению структуры конфликта, необходимо уяснить, что к основным структурным составляющим любого конфликта относятся субъекты конфликта, взаимоотношения между ними (или социальное поле конфликта), предмет (или спорный вопрос, проблема), по поводу которого он складывается, состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается.

Чтобы глубоко исследовать сущность субъектов конфликта, студентам необходимо проанализировать, каким образом можно оценить количественный и качественный состав, уровень организации и объем ресурсов участников конфликта.

Проанализировав субъекты конфликта, далее целесообразно перейти к рассмотрению предмета конфликта, который характеризует его содержательную сторону. Для его познания требуется вначале ознакомиться с определением объекта конфликта, под которым понимается реальная или значимая для оппонентов причина, из-за которой они и вступают в конфликтное противоборство. При этом необходимо запомнить, что именно то

в характеристиках объекта, по поводу чего субъекты противостоят, что делает внимание и устремления каждого из них противоречащими вниманию и устремлениям другого, определяя тем самым, их взаимную готовность противоборствовать между собой, и составляет, собственно, предмет конфликта. Таким образом, под предметом конфликта понимается субъективная причина. Практика показывает, что основными объектами конфликтов выступают ресурсы, статус и ценности.

Переходя к изучению динамических характеристик конфликта, следует остановиться на рассмотрении следующих стадий конфликта: конфликтная ситуация, в рамках которой формируются детерминанты конфликта, провоцирующие социальную и психологическую напряженность, и складываются условия, способствующие осознанию социальными субъектами расхождения их интересов и ценностей, а также факторы, определяющие выбор ими способа их обеспечения; конфликтное взаимодействие, где особое внимание привлекают процессы эскалации и деэскалации конфликта; завершение конфликта, где наибольшую важность приобретает учет возможных результатов и последствий как предшествующего противоборства, так и способа его урегулирования.

Оборудование и материалы: бланки с тестами, ручка, бумага.

Указания по технике безопасности: при выполнении лабораторной работы необходимо использовать только перечисленные в методических указаниях приборы и оборудование. Запрещается ходить по аудитории; загромождать посторонними предметами рабочее место. По окончании занятия студенты приводят в порядок рабочее место и с разрешения преподавателя могут покинуть рабочее место.

Задания.

1. Определите типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их регулирования.

1. Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает, и вы решаете прекратить «безобразия», действуя следующим образом:

а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;

б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «угомонили свое чадо»;

в) вызовете стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

2. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия:

- а) стучите металлическим предметом по трубам центрального отопления;
- б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;
- в) обращаетесь к управдому или в милицию, чтобы вам обеспечили

2. Упражнение «Старуха – девушка»

Цель упражнения - показать, как два человека с различными взглядами могут совершенно по-разному воспринять одно и то же явление. Упражнение состоит из следующих этапов:

1. Разделитесь на две одинаковые по числу членов группы.
2. Каждая группа получает рисунок. Одна группа получает рис. А, другая - рис. Б. Каждой группе дается задание описать человека, изображенного на рисунке, включая его половую принадлежность, одежду, прическу и возраст.
3. Каждый член первой группы образует пару с членом второй группы. Каждой паре дается рис. В. Затем обоих членов пары просят согласовать общее описание человека, изображенного на рисунке, включая его половую принадлежность, одежду, прическу и возраст.
4. Проведите обсуждение в группе в целом результатов ваших переговоров. Восприняли ли вы рис. В одинаково? Когда вы восприняли рисунок определенным образом, было ли трудно увидеть его по-другому? Какую роль играет ваш прежний опыт, обстоятельства, ожидания и взгляды на то, как вы понимаете свое и чужое поведение при конфликте?

Рис. А



Рис. Б



Рис. В



3. В предложенной ситуации выделите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участников конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта

- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта

Ситуация. Шло совещание у начальника ОРСа. Подводились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая № 3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой № 3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которого может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой, уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, — обрушилась она на Евдокимова, — использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению, и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить — была занята — и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализ я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов» (см. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! – Новосибирск. 1984. – С. 15).

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;

- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

1. Уровни проявления и типология конфликтов.
2. Причины возникновения конфликтов.
3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости человека.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 3. ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ И РЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ

Цель работы: изучение процесса возникновения конфликта, определение его механизмов и типов конфликтогенов, выделение основных направлений в изучении конфликта, знакомство с подходом Э. Берна к объяснению поведения человека во взаимодействии с другими людьми.

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть.

В ходе изучения содержания этой темы необходимо более детально остановиться на изучении механизмов возникновения конфликтов, описанных в работах отечественных и зарубежных авторов.

Следует обратить внимание на подход одного из отечественных исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнова к определению формулы конфликтов (А, Б и В). Студенты должны понять, что практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их разрешения. При этом следует помнить, что формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

В ходе проработки темы студенты знакомятся с таким понятием, как «конфликтогены», под которым понимаются слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Далее следует обратить внимание на то, что в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии может быть с успехом применена теория трансакционного (трансактного) анализа. Касаясь рассмотрения механизма трансакции следует обратить внимание на то, что трансакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Студенты должны уяснить поведенческие характеристики основных трансакций. В частности, Ребенок проявляет чувства (обида, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т. п. Родитель требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п. Взрослый работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

В результате работы над темой студенты должны понять алгоритм трансактного анализа и научиться применять его для решения конкретных ситуаций.

Оборудование и материалы: бланки с тестами, ручка, бумага.

Указания по технике безопасности: при выполнении лабораторной работы необходимо использовать только перечисленные в методических указаниях приборы и оборудование. Запрещается ходить по аудитории; загромождать посторонними предметами рабочее место. По окончании занятия студенты приводят в порядок рабочее место и с разрешения преподавателя могут покинуть рабочее место.

Задания.

1. Тест «Родитель — Взрослый — Ребенок»

Цель: определение ведущих позиций в поведении.

Материал: опросник.

Инструкция: Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

Опросник

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
14. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
15. Я — увлекающийся человек.
16. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
17. Мои взгляды непоколебимы.
18. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
19. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
20. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов: Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

1,4, 7, 10, 13,16,19 - «Д» (Дитя);

2, 5, 8, 11, 14,17, 20 - «В» (Взрослый);

3,6,9, 12,15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит «Р», категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

«Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды-шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

2. Анализ психологических ситуаций

Цель: Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Задание: *Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.*

1) Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

2) Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

3) Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

4) Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

3. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»

Цель игры. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Материал: рисунки (модификация рисуночного теста Розенцвейга, разработанная Н.Г. Хитровой)

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем организуется обсуждение вариантов ответа.

Раздаточный материал

Рисунок 1



Рисунок 2



Рисунок 3

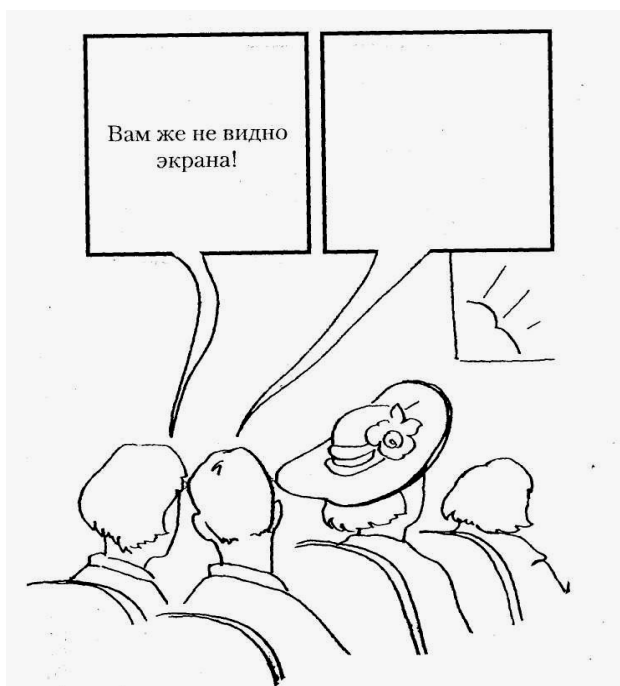


Рисунок 4



Рисунок 5



Рисунок 6



Рисунок 7



Рисунок 8



Рисунок 9



Рисунок 10



Рисунок 11



Рисунок 12



Рисунок 13



Рисунок 14



Рисунок 15



Рисунок 16



Рисунок 17



Рисунок 18

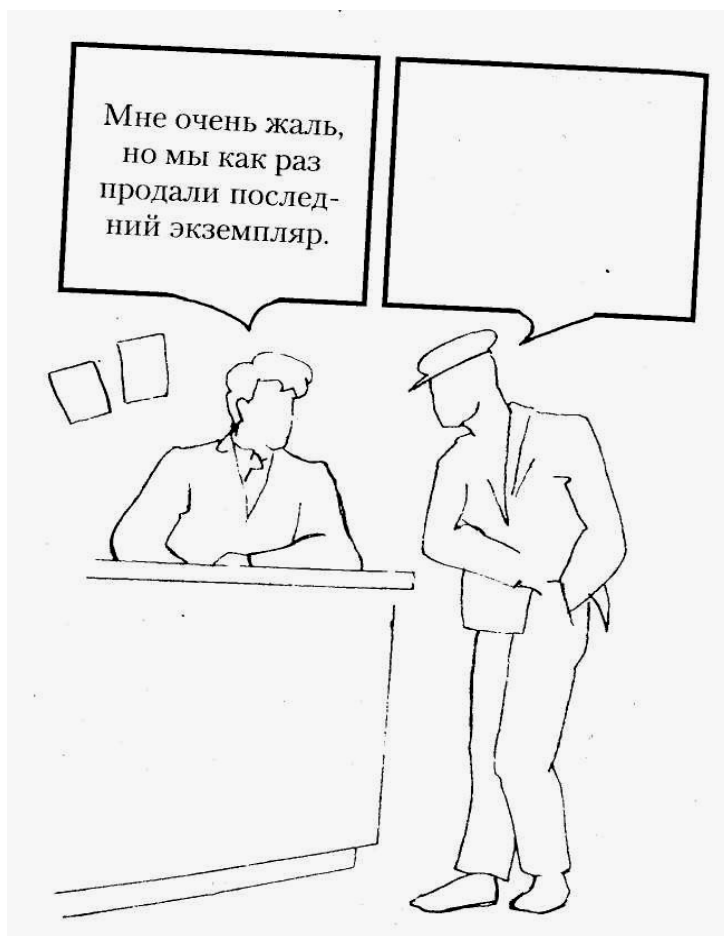


Рисунок 19



Рисунок 20

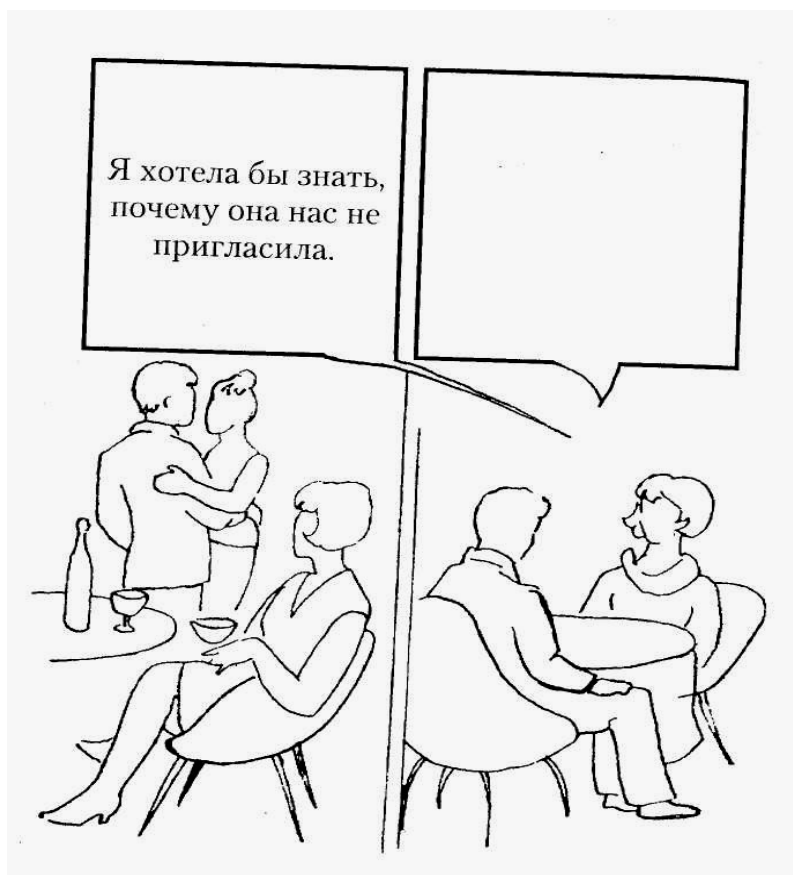


Рисунок 21



Рисунок 22

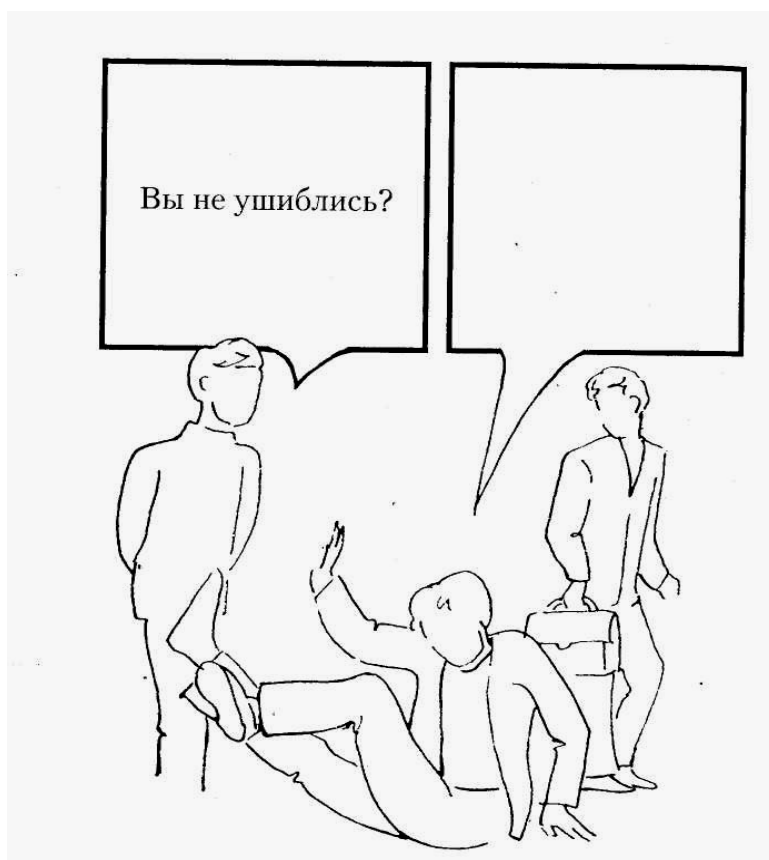


Рисунок 23



Рисунок 24



4. Анализ конфликтных ситуаций.

Цель: выявление особенностей протекания конфликтов в различных сферах жизни и взаимодействия с разными категориями людей.

Материал: Лист для регистрации конфликтов

Инструкция: Вспомните конфликты, в которых Вам приходилось принимать участие в последнее время. Заполните следующую таблицу:

С кем	Описание	Повод	Кто победил в конфликте
-------	----------	-------	-------------------------

произошел конфликт	конфликтной ситуации	для конфли кта	я	другой	оба	никто
-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	----------	---------------	------------	--------------

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.
3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения :

монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 4. КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Цель работы: выявление основных структурных компонентов конфликта, определение его функций и влияния на участников взаимодействия, установление мотивов и целей участников конфликтного взаимодействия

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть.

Рассмотрение объективных причин конфликта важно проводить через раскрытие их характера, который, в свою очередь, подразделяется на организационно-управленческий (организационно-управленческие причины конфликтов связаны с созданием и функционированием организаций, коллективов, групп); структурно-организационный характер (эти причины конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается); функционально-

организационный характер (эти причины конфликтов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками); личностно-функциональный характер (эти причины конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности); ситуативно-управленческий характер (эти причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач).

Далее следует уяснить, что субъективные причины начинают действовать тогда, когда предконфликтная обстановка перерастает в конфликт, и делятся на социально-психологические и личностные.

Социально-психологическими причинами могут выступать возможные значительные потери информации и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации; несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей; непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон; внутригрупповой фаворитизм; конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами; ограниченные способности человека к децентрации; желание получать больше, чем отдавать; стремление к власти; психологическая несовместимость и др.

В ходе изучения источников зарождения социальных конфликтов студенты должны осознать, что причины конфликтов следует всегда искать в главных противоречиях между противостоящими друг другу сторонами, которые возникают на базе несовпадения коренных интересов субъектов этих отношений. Основополагающим выводом в ходе изучения причины конфликта должен стать вывод о том, что причина конфликта заключается в стремлении его субъектов отстаивать свои интересы любой ценой.

Оборудование и материалы: бланки с тестами, ручка, бумага.

Указания по технике безопасности: при выполнении лабораторной работы необходимо использовать только перечисленные в методических указаниях приборы и оборудование. Запрещается ходить по аудитории; загромождать посторонними предметами рабочее место. По окончании занятия студенты

приводят в порядок рабочее место и с разрешения преподавателя могут покинуть рабочее место.

Задания.

1. Упражнение «Карта конфликта».

Цель: Изучение методического приема «Карта конфликта» для выявления интересов конфликтующих сторон.

Ход работы.

1. Вспомните две конфликтные ситуации, в которых вы участвовали.
2. Начертите в центре листа квадрат и опишите предмет, из-за которого разгорелся конфликт.
3. Опишите, какие требования предъявляли друг к другу стороны в начале конфликтного взаимодействия.
4. Опишите потребности и опасения каждой стороны. Стремитесь, чтобы было перечислено не менее пяти-шести пунктов: чем больше интересов, затронутых конфликтом, вы сможете выявить, тем больше предложений по урегулированию конфликта удастся сделать позже.
5. Далее работа осуществляется в диадах. Объединитесь в пару с другим участником семинара. Найдите удобное место и сядьте друг напротив друга. Вы по очереди будете играть роли психолога и клиента, который консультируется по поводу возникшего конфликта.

Осуществляя роль консультанта, вы помогаете клиенту проанализировать конфликт. Ваша задача — внимательным выслушиванием, вопросами и замечаниями оказать помощь в составлении карты его конфликта. Необходимо категорически воздерживаться от оценок поведения участников конфликта, выдерживать максимально нейтральную позицию.

После смены ролей расскажите вашему консультанту о вашем собственном конфликте.

Обсуждение и выводы

Обменяйтесь впечатлениями о проделанной работе. Опишите опыт, который вы приобрели, выполняя это упражнение.

Какую роль в понимании конфликта сыграл анализ интересов сторон?

Какой опыт вы приобрели, осуществляя роль психолога-консультанта?

Что вы можете сказать о достоинствах изучаемого метода, об области его применения и его ограничениях?

Рекомендации по проведению задания. Задание дается заранее с тем, чтобы студенты ознакомились с основной информацией по анализу конфликта.

Информация к занятию. Одна из важных задач анализа конфликта – выявление интересов конфликтующих сторон. Австралийскими конфликтологами Х. Корнелиус и Ш. Фейр рекомендуются следующие области применения карты конфликта:

- 1) самостоятельное составление при анализе конфликта (помогает обоснованно выбрать стратегию дальнейших действий);
- 2) составление при посредничестве, для подготовки стратегии разрешения конфликта;
- 3) составление в процессе переговоров, в котором принимают участие все оппоненты (помогает налаживать конструктивное взаимодействие между ними, располагает к сотрудничеству).

Посреднику, осуществляющему помощь при подготовке к разрешению конфликта, можно дать следующие рекомендации. Карта составляется в три этапа.

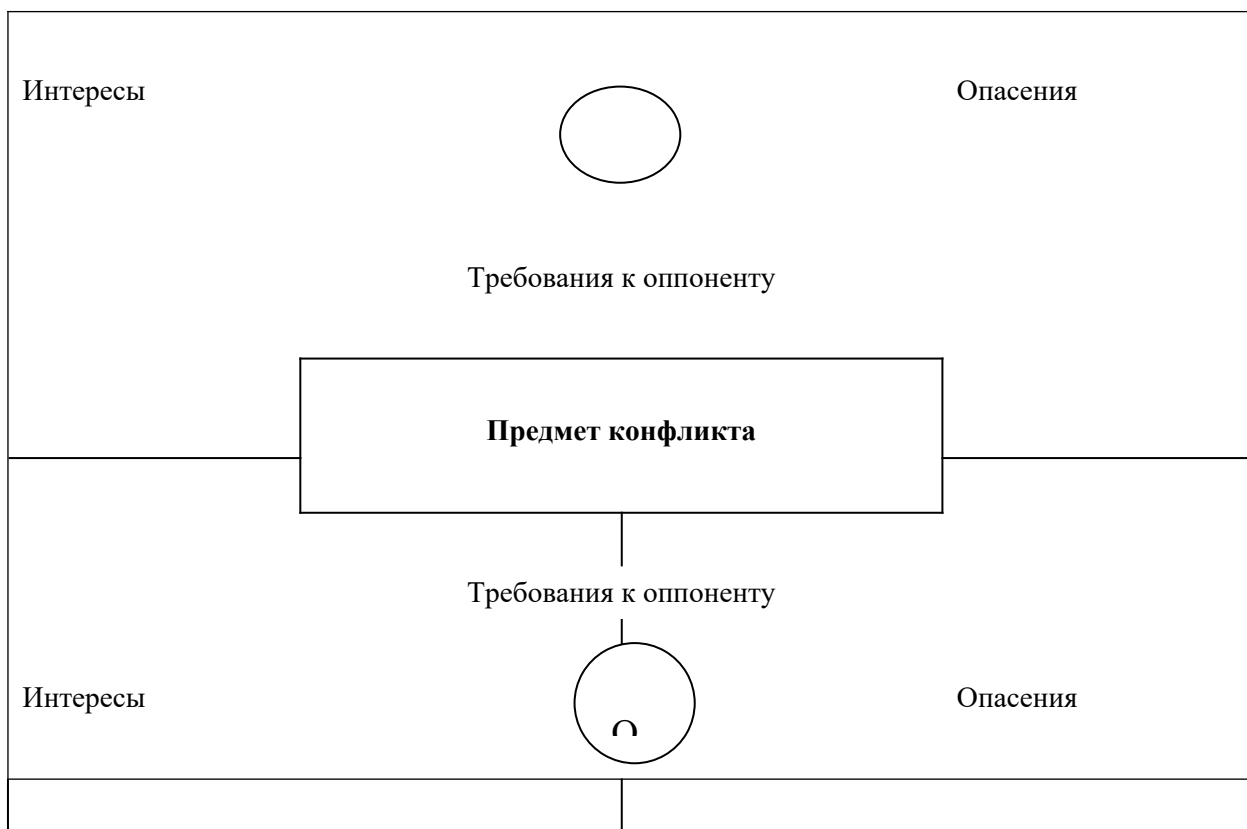


Рис. Карта конфликта

Этап 1. Определение предмета конфликта

Опишите проблему в общих чертах. Из-за чего возник спор, по поводу чего высказываются разные мнения? Не надо глубоко вдаваться в проблему или пытаться найти выход. Опишите, что является предметом конфликта, используя преимущественно существительные: не что надо делать, а что является «яблоком раздора». Предмет может быть не один. На каждый предмет лучше составлять отдельную карту, если только не удастся найти общую формулу.

Например: «Распределение работы», «мытьё пола»...

Обратите внимание, чтобы предмет не определялся в терминах дихотомического выбора: или «А» — или «Б».

Этап 2. Определение оппонентов, вовлеченных в конфликт

Решите, кто является главными сторонами в конфликте. Составьте список действующих лиц. Если группа имеет однородные требования, потребности, ее на схеме можно определить как одно лицо (школьники, родители, учителя, администрация...).

Этап 3. Определение подлинных интересов оппонентов

Поступки людей вызываются желаниями и стоящими за ними мотивами. Мы стремимся к тому, что приближает удовлетворение потребностей, и избегаем того, что мешает этому. Задача третьего этапа — выяснить мотивацию, стоящую за позициями. Необходимо перечислить потребности и опасения каждого участника. Так создаются возможности для создания большего количества взаимовыгодных решений.

Графа потребности может включать желания, ценности, интересы и пр.

Можно прямо спросить клиента: «В чем заключаются ваши главные интересы (потребности) в этой ситуации? Чего бы вы добились, если бы ваше предложение было принято?» Добивайтесь ответа в терминах позитивного результата: постоянная работа, прибранный дом, позволение держать вещи в беспорядке, законность, понимание и признание и т. д.

Одна и та же потребность может относиться к нескольким или ко всем участникам. Тогда она записывается всем, свидетельствуя об общности интересов.

Не путайте потребности с решениями! Одна и та же потребность может удовлетворяться различными способами. Иногда попытки перенести внимание с заготовленных оппонентами решений на их интересы сталкивается с сопротивлением: они продолжают настойчиво высказывать свои требования. В таком случае можно задать вопрос: «Вы предлагаете оппоненту ... А что это даст лично вам?»

Графа опасения может включать озабоченность, опасения, тревоги. Очень важно, что клиент получает возможность выразить (высказать) свои иррациональные страхи. Здесь не нужно обсуждать их реалистичность, следует просто занести их в соответствующую графу.

Необходимо помнить, что прямой вопрос «Чего вы боитесь?» может уязвлять гордость клиента и спровоцировать ответ: «Ничего я не боюсь!» Можно спросить его: «Вы предвидите, что если не будет принято ваше предложение, в будущем может произойти что-то, чего вы бы не хотели. Что может случиться?» Предметом опасений часто бывают:

- физическая безопасность;
- финансовые потери; низкая зарплата; переплата за покупку;
- отвержение, потеря любви, членства в группе; одиночество;
 - потеря контроля (власти); нежелание попадать под влияние, в зависимость от кого-либо;
 - потеря уважения; провал, критика, осуждение; унижение; боязнь оплошать;
- утрата возможности реализовать себя; неинтересная работа.

Категория опасений может использоваться для выявления мотиваций, не упомянутых при перечислении интересов. Для многих легче сказать, чего они опасаются, а не чего хотят. Например, легче сказать, что опасаясь неуважения, чем признаться, что нуждаешься в уважении.

Для того чтобы извлечь максимум пользы из составления карты, обратите внимание на следующие рекомендации.

- Ищите новую информацию и новое понимание, что-то незамеченное или недопонятое вами ранее. Карта помогает вам увидеть ситуацию глазами другого человека.
- Ищите общую «точку опоры»: общие потребности или интересы.
- Ищите общую точку зрения и поддерживайте общие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками.
- Совмещайте различные ценности и перспективы. Какие ценности и идеи могут стать частью общих взглядов, поскольку они важны для одной из сторон? В идеале общие взгляды должны быть достаточно широкими для охвата ими индивидуальных ценностей всех сторон. Например, для родителя важно, чтобы ребенок выполнял домашние задания, в то время как для ребенка важно иметь время для игр. Общие ценности должны включать в себя как то, так и другое.
- Ищите скрытые устремления, такие, как индивидуальные блага, получаемые одной стороной при определенных вариантах решений. Очень часто это может быть всего лишь стремление спасти свою репутацию или престиж. Выведите эти скрытые устремления как дополнительные нужды и опасения на карте.
- Ищите наиболее трудные участки, требующие неотложного внимания.
- Ищите наметки. Чего вы не знали раньше, что требует более подробного рассмотрения теперь?
- Ищите и стимулируйте предпосылки выигрыша для всех. Опознайте элементы, важные для одной из сторон, особенно если ваша уступка в этом плане не связана с большими жертвами.
- Ищите основу для взаимного выигрыша всех сторон.
- Предлагайте решения, включающие элементы выигрыша для всех.

После выявления достаточно полного перечня потребностей и опасений клиента необходимо перейти к заполнению соответствующих рубрик на «поле «его оппонента». Это часто вызывает трудности, поскольку многие люди не задумываются о том, что у других могут быть свои интересы. Именно поэтому выявление интересов другого особенно важно. Задайте вопрос: «Что его заставляет настаивать на своем? Что бы испытывали вы, будь бы на его месте?»

Необходимо помнить, что клиент под влиянием иллюзии «плохого человека» часто склонен приписывать оппоненту низменные, социально неодобряемые мотивы, объясняющие его действия его моральными дефектами. Необходимо обсудить, какие общечеловеческие потребности присущи оппоненту, какие его потребности могут быть фрустрированы в случае осуществления требований клиента. Для того чтобы лучше понять мотивы поведения оппонента, следует также обсудить возможные опасения оппонента. После того, как будет заполнено поле «интересы оппонента», необходимо уточнить, что из описанного клиент знает наверняка (например, со слов оппонента), а о чем лишь догадывается. Нужно четко разводить домыслы и факты по поводу мотивации поступков оппонента

2. Решение задач.

Проанализируйте функции конфликта, сформулированные Л Козером. Выразите свое отношение к ним с точки зрения их содержания, полноты и убедительности.

I. Чем острее конфликт, тем соответственно более четкие границы имеет каждая конфликтная группа.

II. Чем острее конфликт, чем более дифференцированно разделение труда в каждой конфликтной группе, тем вероятнее, что каждая из них будет иметь централизованную структуру принятия решений.

A. Чем острее конфликт, чем слабее дифференцирована структура, чем неустойчивее структура и слабее внутренняя солидарность, тем в большей мере централизация носит деспотический характер.

III. Чем острее конфликт, чем очевиднее, что он воздействует на все сегменты каждой группы, тем больше конфликт укрепляет структурную и идеологическую солидарность членов соответствующих конфликтных групп.

IV. Чем первичнее отношения, связывающие членов соответствующих конфликтных групп, чем острее конфликт, тем сильнее он подавляет разногласия и отклонения в каждой конфликтной группе и заставляет подчиниться нормам и ценностям.

A. Чем сильнее конформизм, вызванный межгрупповым конфликтом, тем больше накапливается враждебность и тем вероятнее, что в конце концов разразится внутригрупповой конфликт.

V. Чем меньшей жесткостью обладает социальная структура там, где происходит межгрупповой конфликт, чем чаще и мягче конфликт, тем вероятнее, что конфликт вызовет изменения системы, усилив ее адаптивность и интеграцию.

A. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт поддержит в системе все новое и творческое.

Б. Чем менее жесткой является система, тем меньше вероятность того, что конфликт связан с перенесением враждебности на альтернативные объекты, тем вероятнее, что конфликт столкнулся с реалистическими источниками напряженности.

1. Чем в большей мере система базируется на функциональной взаимообусловленности, тем чаще конфликты, тем более мягкими они являются, тем больше вероятность того, что они снимут напряженность, не вызывая при этом поляризации системы.

2. Чем устойчивее первичные отношения в системе, чем чаще и мягче конфликты, тем вероятнее, что они снимут напряженность, не вызывая при этом поляризации системы, но не в такой мере, чтобы система стала базироваться на вторичных отношениях.

В. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт будет восприниматься теми, кто находится у власти, в качестве сигнала плохой приспособленности системы, на который следует обратить внимание.

VI. Чем чаще происходят конфликты, тем меньше вероятность того, что они отражают разногласия по поводу наиболее существенных ценностей,

тем вероятнее, что их функции будут направлены на то, чтобы поддерживать равновесие.

А. Чем в большей мере конфликтная группа может апеллировать к основным ценностям системы, тем меньше вероятность того, что конфликт вызовет разногласия по поводу этих ценностей, тем вероятнее, что он будет содействовать интеграции системы.

Б. Чем меньше конфликтная группа защищает крайние интерпретации основных ценностей, тем меньше вероятность того, что образуется противостоящая ей конфликтная группа, тем менее разрушительным для системы будет конфликт.

VII. Чем чаще конфликты и чем они мягче, тем вероятнее, что они должны содействовать нормативному регулированию конфликта.

А. Чем менее жесткой является система, тем чаще и мягче конфликты.

1. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт восстановит жизнеспособность существующих норм.

2. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт породит новые нормы.

Б. Чем чаще и мягче конфликты, тем вероятнее, что группы должны быть централизованными в своих попытках укрепить конформизм всех членов каждой группы по отношению к нормам, управляющим конфликтом.

1. Чем равномернее распределение власти между конфликтными группировками, тем вероятнее, что конфликт породит такую централизацию, которая будет укреплять нормативный конформизм.

VIII. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что именно конфликт может установить равновесие и иерархию власти в системе.

А. Чем меньше известно о силах противника и чем меньше показателей, характеризующих эти силы, тем вероятнее, что конфликт между двумя группами, соперничающими в борьбе за власть, укрепит равновесие отношений власти в системе.

IX. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт вызовет образование ассоциативных коалиций, которые увеличат сплочение и интеграцию системы.

А. Чем больше коалиции одних партий представляют угрозу для других, тем вероятнее, что эти последние тоже образуют ассоциативные коалиции.

Б. Чем больше система основывается на функциональной взаимобусловленности, тем вероятнее, что коалиции будут носить инструментальный характер и окажутся менее длительными.

1. Чем больше разногласий обнаружится в системе, тем выше вероятность того, что интересы групп, входящих в коалицию, носят конфликтный характер, а вся коалиция — чисто инструментальный

2. Чем в большей мере коалиция образуется в чисто оборонительных целях, тем выше вероятность того, что она будет иметь инструментальный характер.

В. Чем сильнее структурирована система, чем первичнее существующие в ней связи, тем выше вероятность того, что в коалициях возникнут общие нормы и ценности и образуются более постоянные группы.

1. Чем в большей мере коалиции состоят из индивидов (или, если выразиться более обобщенно, чем меньше единицы, образующие коалицию), тем выше вероятность того, что они образуют постоянную группу.

2. Чем больше взаимодействий требуется от участников коалиции, тем вероятнее, что они образуют более постоянную группу.

(см. Тернер Дж. Структура социологической теории. – М. 1985. С.175 – 177. или: Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. – М. 2005. С. 444 – 447).

3. Решение задач «Функции конфликта»

Дайте оценку классификации функций конфликта Э.А. Уткина с точки зрения содержания, полноты и убедительности. Сравните данную классификацию с перечнем функции конфликта Л. Козера (см. задание 3). Выделите сходство и различия в понимании функций конфликта.

<i>Перечень функций</i>	<i>Перечень функций</i>
-------------------------	-------------------------

Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в
Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, улучшение социально-психологического климата в
Сплочение коллектива организации при противоборстве с	Представление о побежденных группах, как о врагах
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увеличение процессом конфликтного взаимодействия в
Снятие синдрома покорности у подчиненных	После завершения конфликта — уменьшение степени сотрудничества
Диагностика возможностей оп-	Сложное восстановление деловых

(см. Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. – М. 2005. С. 447).

4. Анализ ситуации

В приводимой ниже ситуации проанализируйте функции конфликта с точки зрения их роли и значения для различных субъектов конфликта.

В НИИ одного министерства по приглашению директора вливается группа молодых исследователей, которая получает статус лаборатории, а ее лидер — молодой и талантливый ученый — должность начальника.

В коллективе НИИ создание лаборатории было встречено настороженно. Молодые люди были полны энтузиазма и в то же время отличались некоторым высокомерием по отношению к остальным сотрудникам института. Директор института поддерживал лабораторию, направлял в нее основные ресурсы — ставки, оборудование.

Эта поддержка была не совсем бескорыстной — лаборатория, разрабатывающая перспективное направление в науке, должна была поправить репутацию института, который считался одним из самых консервативных среди смежных НИИ. Отчасти по этой причине между директором и руководителями министерства сложились напряженные отношения.

Многие из сотрудников, в основном старые друзья директора и его ученики, вместе с которыми он создал институт, были недовольны ростом влияния новой лаборатории, ощущая угрозу своей деятельности, тем более что часть старых кадров не могла освоить новые методы. По их мнению, самым верным способом дискредитации лаборатории было бы доказательство неприменимости для института предлагаемых ею новых методов исследования и демонстрация практической неопытности молодых сотрудников лаборатории. В институте начались конфликты, в которых директор пытался играть роль олимпийского миротворца.

Но старым сотрудникам института удалось убедить директора, что начальник лаборатории покушается на его пост, тем более что у последнего установились хорошие контакты с директорами смежных НИИ и руководством министерства. Лаборатория лишается всякой, в том числе и материальной, поддержки директора. Тогда эту функцию взяло на себя министерство: целевые ассигнования стали направляться прямо в лабораторию через директора. Обстановка в институте резко обострилась, и, чтобы как-то оздоровить ее, руководство министерства решило выделить лабораторию из состава НИИ, причем большая доля финансирования, предназначавшегося ранее НИИ, стала направляться в лабораторию. Теперь конфликт перерос в конфликт между двумя организациями.

Лаборатория быстро росла. По квалификационному уровню сотрудников она была выше НИИ, по численности сравнима с ним, а по результатам деятельности ушла далеко вперед. Начальник лаборатории по своему положению стал равен директору НИИ. И когда директор института ушел на пенсию, министерство отдало приказ о слиянии НИИ с лабораторией и о назначении начальника лаборатории директором НИИ. Поскольку создавалась новая организация, все сотрудники лаборатории и НИИ должны были вновь поступать на работу. Министерство бралось трудоустроить всех, кого директор нового НИИ не считал возможным оставить в институте. Естественно, лаборатория вошла в НИИ в полном составе, и ее сотрудники заняли ведущие посты (см. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! - Новосибирск. 1984. С.31 – 32).

5. Игра «Полярности: конфликт «нападающего» и «защищающегося»

Цель: понять конфликтные стороны своей личности и получить опыт активного отстаивания своей точки зрения.

Инструкция: «Сядьте с партнером друг против друга и решите, кто из вас будет «нападающим», а кто— «защищающимся». После этого начните разговор. Пусть каждый стоит на своем и не сдается. Если вы «нападающий» — поучайте партнера, как он должен себя вести, что ему надлежит сделать и т. п. Всячески тираньте его и критикуйте с позиций вашей безусловной правоты и явного превосходства. Если вы «защищающийся» — все время ищите себе оправдание и хнычьте как можно жалобнее. Рассказывайте, как сильно вы хотите и стараетесь, чтобы всем было хорошо, и как вам все время что-нибудь мешает. Продолжайте выполнять это задание 10 минут с тем, чтобы получить от своей позиции как можно более полное впечатление.

Затем поменяйтесь ролями. Если вы были «защищающимся», возьмите себе роль «нападающего». Постарайтесь в полной мере ощутить его власть и авторитет, а если вы теперь «защищающийся» — его хитрую пассивность.

Через 5-10 минут закончите выполнять игру и присоединитесь к группе. Обменяйтесь своими впечатлениями. (Некоторые сообщают, что им было явно веселее в роли «нападающего», а другие, что они в роли «защищающегося» чувствовали себя вполне в своей тарелке.) Сравните сыгранные роли с тем, как вы ведете себя в обычной жизни. Обсудите, кто как себя чувствовал при выполнении данного упражнения. Возникало ли у вас чувство гнева или униженности, когда вы играли роль «защищающегося»? Было ли у вас ощущение вины или стремление покарать «защищающегося», когда вы выступали в роли «нападающего»? Анализ ваших впечатлений от выполнения этой игры может дать вам информацию об этих двух сторонах вашей личности».

Продолжительность игры— 45 минут.

2-й этап – чтение и анализ сказки.

«Ежики»

В большом лесу жила семья ежеиков. Веселые и озорные дети: Чарли, Колючка и маленькая Кнопочка очень любили баловаться и подшучивать друг над другом. Но больше всего на свете им нравилось спорить: у кого самые длинные иголки, а у кого — самые острые, у кого самая блестящая шубка, а у кого — самая густая, у кого...

В общем, их споры были долгими, шумными и... опасными.

— Почему опасными? — спросите вы.

Да потому, что очень часто они заканчивались дракой.

— Колючка! — гневно восклицал Чарли в конце каждого спора, видя, что все его доводы не убеждают сестру. — Ты должна слушаться меня, ведь я твой старший брат!

— И не подумаю! — гордо отвечала Колючка. — А будешь приставать, узнаешь, какие у меня острые иголки!

— А ты узнаешь, какие у меня! — с вызовом говорил Чарли и подходил к сестре поближе.

Слово за слово, и ежики вдруг замечали, что дерутся в полную силу, а рядом стоит и ревет маленькая Кнопочка, почему-то вся израненная. Только тогда они останавливались и растерянно смотрели друг на друга. Вид у каждого был плачевный: кожа поцарапана, иголки сломаны, а некоторые и вовсе оторваны.

В жалком состоянии, побитые, но непреклонные, ежата расходились по разным уголкам своей норки и молча залечивали раны. И хотя тело у каждого болело, ежики продолжали гордиться собой: ведь ни один из них не уступил другому в споре и с честью мог бы носить звание «Упрямый ежик — колючая иголка».

Болезнь

Однажды, после очередной ссоры, заболела маленькая Кнопочка.

Семейный доктор — мудрый Филин — осмотрел ее и важно сказал:

— Кожа больной повреждена острыми предметами, которые и вызвали воспаление всего тела. Прописываю: пять дней пить микстуру и мазать кожу питательным детским кремом.

А затем, прищуривав большие глаза, он хитро спросил:

— А, кстати, кто ее так изранил?

— Не знаем, — глядя куда-то в сторону, тихо ответили ежата. Но вдруг Колючка воскликнула:

— Это твои иголки так ранили ее, когда летели в меня!

— А кто всегда первый начинает? — сердито ответил Чарли и сверкнул глазами.

— Подождите, подождите, друзья, — остановил их Филин. — Вам и Кнопочке не нужны крики. Вылечить больную могут только любовь, внимание и забота. Посмотрите, малышка опять волнуется и, кажется, вот-вот заплачет.

— Действительно, — посмотрев на Кнопочку, сказал Чарли. — Но мы не умеем мирно разговаривать! Как только начинаем спорить, так драка из нас и лезет.

— Что же, могу вам помочь, — улыбнулся доктор. — Но учтите: и тебе, Чарли, и тебе, Колючка, придется работать над собой и менять вредные привычки.

— Какие такие «вредные привычки» мне придется менять? — недовольно спросила Колючка. — Он первый начинает спорить, а менять — мне? Интере-е-сно!

— Какие? — повторил Филин. — Ну вот, например, скажи, что ты делаешь, когда Чарли говорит о чем-то, с чем ты не согласна?

— Как что? — удивилась Колючка. — Спорю с ним, доказываю свою правоту.

— И что, твои споры помогают? — уточнил доктор.

— Нет, — недовольно буркнула Колючка. — Только хуже получается: мы или ругаться начинаем, или драться. А потом раны лечим, да убираем за собой «поле боя».

— Ну и как, нравится тебе такое общение? — хитро улыбнулся Филин.

— Скажете тоже — нравится! Нет,, конечно. Вот уже и Кнопочка заболела, — вздохнула Колючка, а потом, вспомнив брата, с раздражением воскликнула; — Но как же с ним по-другому разговаривать, если он не понимает меня?!

— А ты его понимаешь? — спросил Филин.

— Нет! — с вызовом ответила Колючка и вдруг рассмеялась: — Мы друг друга не понимаем и, наверное, не хотим понимать. Что ж, доктор, Вы меня убедили, я согласна меняться.

— Вот и хорошо, — подытожил Филин разговор. — Тогда начнем обучение.

Учеба

Каждый день Филин проводил с ежатами увлекательные занятия. Сначала они учились слушать друг друга, не перебивая, и неожиданно Колючка и Чарли обнаружили, что совсем не умеют молчать, когда кто-то говорит, не знают, как поддерживать разговор и правильно задавать вопросы. Когда несколько уроков общения закончились спорами, Чарли задумчиво произнес:

— Кажется, мы умеем только спорить и перебивать друг друга.

— Кажется, да, — согласилась с ним Колючка.

— Ура! — неожиданно воскликнул Филин. — Поздравляю вас с первым результатом: вы пришли к согласию.

— Неужели? — удивились ежата и рассмеялись.

— Вот и хорошо, — сказал Филин. — Дальше учиться будет

легче.

И действительно, прошло немного времени, и Чарли с Колючкой научились слушать и понимать друг друга. Неожиданно они обнаружили, что предложения другого могут быть интересными, если их выслушать полностью.

А однажды Филин сказал ежатам:

— Друзья, пожалуйста, улыбнитесь друг другу.

Это еще зачем? — с подозрением спросила Колючка,

— Зачем? — уточнил Филин. — А скажи, с кем тебе легче разговаривать: с тем, кто улыбается, или с тем, кто смотрит хмуро, безразлично или враждебно?

— Конечно, приятнее говорить с тем, кто тебе рад и улыбается, — одновременно ответили ежата и рассмеялись. — Какой же Вы умный, дядюшка Филин!

— Ну, а раз так, давайте будем улыбаться и радоваться друг другу, — предложил доктор.

— Давайте! — неожиданно воскликнула Кнопочка и захлопала лапками.

— Чарли, — обратилась Колючка к брату, — а ты заметил, что как только мы перестали драться и ругаться, Кнопочка стала спокойнее и веселее?

— Заметил, сестричка, — ответил Чарли и улыбнулся.

Каждый день ежата осваивали уроки общения и делали в них успехи, а чтобы их сила и энергия не пропали даром и не привели к драке, они, по совету Филина, записались в спортивные секции. Чарли увлекся карате, а Колючка выбрала спортивную гимнастику. Каждый вечер ежики показывали друг другу новые упражнения и с удовольствием обучались им.

Конечно, иногда они забывали уроки Филина, старые привычки брали верх, и их громкие крики разносились по всей норке. Но, спохватившись, ежата останавливались и понимающе смотрели друг на друга.

— Какие же мы вспыльчивые! — вздыхая, произносил Чарли.

— И несдержанные, — соглашалась с ним Колючка.

Однажды Филин предложил ежикам придумать дело, которое было бы интересно им обоим.

— Надо подумать, — сказали Чарли с Колючкой и разошлись в разные стороны.

Дело

Целую неделю ежики предлагали друг другу самые разные идеи, но почему-то выходило так, что занятие, увлекательное для одного, было не интересным для другого.

Им уже стало казаться, что прийти к согласию невозможно, как вдруг произошло одно событие: Кнопочка принесла из леса на своих колючках много красивых цветов, листьев и ягод. Эти дары леса она выложила посреди норки и стала играть с ними, составляя разные узоры.

— Чарли, посмотри, какие интересные картины получаются у Кнопочки, — задумчиво произнесла Колючка.

— Да, очень яркие и оригинальные, — согласился Чарли. — А что, если попробовать сложить их немного по-другому?

И он сделал картину, в центре которой поместил большую белую ромашку, а вокруг нее разложил зеленые листья березы и мелкие желтые цветочки куриной слепоты.

— А можно составить и другую композицию, — воодушевилась Колючка и перемешала алые маки с голубыми колокольчиками.

Ежики так увлеклись новым занятием, что не заметили, как наступил вечер.

— Пора ложиться спать, а так не хочется, — сладко зевая, сказала Кнопочка.

— Ничего, малышка, не переживай, завтра мы вновь продолжим эту игру, — успокоил ее Чарли и, повернувшись к Колючке, спросил:

— Правда, сестричка?

— Конечно, брат, — ответила она и улыбнулась.

Творчество

Когда Филин в очередной раз пришел в гости к ежикам, он увидел необычную картину: Чарли, Колючка и Кнопочка сидели на полу посреди вороха листьев, ягод и цветов и составляли из них узоры. На стенах норки висели яркие картины, а в воздухе витал дух творчества.

— Кажется, друзья, вы нашли общее дело? — улыбнулся Филин.

— Нашли! — радостно ответили ежата и добавили: — Мы так увлеклись новым занятием, что перестали кричать друг на друга, да и времени на это, честно говоря, нет. Спасибо Вам, дядюшка Филин.

— А еще, — добавила с восхищением Колючка, — несколько картин мы подарили нашим друзьям! Они так обрадовались!

— Значит, вы научились дарить радость не только себе, но и другим? Молодцы! Кажется, наши занятия можно считать завершенными, — удовлетворенно произнес Филин и добавил вы заметили, что Кнопочка болеть перестала?

— Еще бы! — воскликнул Чарли.— Она очень изменилась: чаще улыбается, больше говорит, да и листья с цветами первая принесла в норку.

— Вот и хорошо, - произнес Филин, - значит, теперь буду прилетать к вам только в гости. А сейчас мне надо навестить других зверей. До свидания, друзья!

— До свидания, дядюшка Филин! Спасибо Вам за учебу. – сказали ежики и, улыбаясь, посмотрели друг на друга.

— Все-таки хорошо дружить!

Возможные вопросы при анализе сказки

1. О чем эта сказка?
2. Как вы думаете, почему в начале сказки споры у ежеиков часто заканчивались дракой?
3. Есть ли среди ваших знакомых кто-нибудь, похожий на Чарли или Колючку?
4. Какое событие привело к тому, что ежики захотели научиться общаться?
5. Как вы думаете, почему заболела Кнопочка?

6. Почему мудрый Филин предложил ежикам сначала заняться спортом, а потом найти общее дело?
7. После каких событий и как изменилась Кнопочка?
8. Какими стали отношения между Чарли и Колючкой после обучения?
9. Чему мы можем научиться у этой сказки?

(см. Стишенок И.В. Сказка в тренинге: коррекция, развитие, личностный рост. – СПб. 2005. С. 39 – 44).

6. Ролевая игра

Цель: показать существование искаженных представлений о человеке или группе людей в ситуациях повышенной эмоциональной напряженности.

Ход работы:

Студенты делятся произвольно на две подгруппы. Первая подгруппа — «преподаватели», вторая подгруппа — «студенты».

Группа «преподавателей» должна предположить, что про них на экзамене думают студенты. Эти предположения должны быть зафиксированы на общем листе бумаги.

Группа «студентов» должна предположить, что про них думают на экзамене преподаватели, и также записать эти предположения.

Следующий этап работы состоит в том, что группы по очереди зачитывают свои предположения, которые записываются на доске, разделенной соответственно на две части: на одной «Мнение преподавателей о том, что думают о них студенты», на второй «Мнение студентов о том, что думают о них преподаватели».

Записав все предположения одной стороны, например «студентов, мы обращаемся к противоположной группе за экспертизой этих предположений. Действительно ли они, «преподаватели», думают так про студентов? Они

должны оставить на доске верные, по их мнению, утверждения и зачеркнуть неверные.

В таком же порядке рассматриваются предположения «преподавателей».

Рефлексия. В конце упражнения следует обратить внимание на наличие значительного количества необоснованных опасений относительно противоположной группы. Обобщения, как правило, начинаются со слова „они» — «Они думают, что мы весь год не занимались и теперь пытаемся выкрутиться...» Отметить необходимость перепроверки, чего же „они» на самом деле опасаются, на что рассчитывают.

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

10. Личностные факторы возникновения конфликтов.
11. Модели описания конфликтов.
12. Конфликтная ситуация и стрессовое состояние.
13. Факторы поведения человека как источник конфликта

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 5. Поведение личности в конфликте

Цель работы: проанализировать типичные модели поведения субъектов конфликтного взаимодействия, выявить различные стратегии поведения в конфликте, определить специфическую систему внутренних условий конфликтной личности, рассмотреть основные подходы к психологической диагностике уровня конфликтности личности.

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть.

Целесообразно остановиться на рассмотрении разработанных К.У. Томасом и Р.Х. Киллменом основных наиболее приемлемых стратегий поведения в конфликтной ситуации: сотрудничество, игнорирование, соперничество, компромисс, приспособление. Причем изучение основных стратегий разрешения конфликта лучше проводить через освоение их социально-психологической сущности.

Студенты должны помнить, что стратегию сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Цель ее применения – разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. В тоже время необходимо уяснить, что данная стратегия требует умения объяснять свои желания, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает ее неэффективной.

Для разрешения конфликта эту стратегию целесообразно использовать в следующих конфликтных ситуациях: необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений; у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной; основной целью является приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов; необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стратегия игнорирования конфликта, которую иногда называют методом избегания, – весьма популярный способ поведения в конфликтной ситуации. Суть этой стратегии состоит в игнорировании конфликтной ситуации, отказе от признания ее существования, оставлении «сцены», на которой разворачивается конфликт, самоустранении или физически или же в психологическом смысле. Требуется уяснить, что применение этой стратегии означает – человек, оказавшийся в конфликтной ситуации, предпочитает не предпринимать никаких конструктивных шагов по ее разрешению или изменению.

Достоинства стратегии игнорирования состоят в следующем: она быстро осуществима, поскольку не требует изыскания ни интеллектуальных, ни

материальных ресурсов (так, например, руководитель, избегая конфликта, может не отвечать на очередную письменную просьбу подчиненного о предоставлении ему тех или иных льгот, поскольку эта просьба является необоснованной); дает возможность отсрочить или даже предотвратить конфликт, содержание которого является несущественным с точки зрения стратегических целей данной организации или группы. Отрицательные последствия этой стратегии следующие: при определенных условиях она может привести к эскалации конфликта, поскольку причина, его вызвавшая, стратегией игнорирования не преодолевается, а только консервируется.

Касаясь условий применения данной стратегии следует запомнить, что наибольший эффект она дает при следующих условиях: при небольшой значимости причин, породивших противоборство; при ограниченных временных параметрах конфликта; при ограниченности имеющихся сведений о конфликте, отсутствии достаточной информации и необходимости дополнительной работы для сбора данных; при наличии у одной из конфликтующих сторон более мощных сил, которые в состоянии быстро и успешно разрешить конфликт.

Следующей стратегией поведения, на которой целесообразно остановиться, является соперничество, которая во многом противоположно стратегии игнорирования. Ее сущность состоит в принудительном навязывании одной из сторон своего решения.

Изучая возможности применения данной стратегии необходимо обратить внимание на то, что для ее применения должны, в обязательном порядке, иметься определенные предпосылки: решающий перевес одной из сторон в имеющихся материальных и психологических ресурсах; возникновение чрезвычайной ситуации, требующей незамедлительных действий; внезапно возникшая необходимость принятия непопулярного решения, которое будет заведомо негативно встречено другой стороной; бесспорная правомерность действий стороны, имеющей силовое преимущество, когда эти действия связаны с обеспечением жизненно важных для данной структуры проблем; любые проявления деструктивных форм поведения со стороны членов организации.

Рассматривая социально-психологические особенности этой стратегии, следует обратить внимание на то, что она имеет свои специфические проявления на поведенческом уровне, которые выражаются в следующих поведенческих формах: использование преимущественно принудительных,

силовых методов воздействия при ограниченном привлечении воспитательных средств, которые в рассмотренных условиях могут оказаться малоэффективными; применение жесткого, приказного стиля общения, рассчитанного на беспрекословное подчинение одной стороны конфликта другой; использование в целях обеспечения успеха силовой тактики механизма конкуренции, который чаще всего используется на практике в виде сочетания средств наказания для нерадивых и мер поощрения для добросовестных работников.

Однако следует запомнить, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда человек не обладает достаточной властью, однако его точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Более надежным, эффективным методом регулирования конфликта признается стратегия компромисса (ее еще называют стратегией взаимных уступок), которая в перспективе может стать наиболее надежной основой долговременного сотрудничества. Под компромиссом понимается путь взаимных уступок, взаимовыгодной сделки, создание условий для хотя бы частичного удовлетворения интересов противоборствующих сторон.

Однако необходимо уяснить, что для успешной реализации этого метода необходим некоторый комплекс благоприятных условий: готовность обеих сторон к реализации своих целей путем взаимных уступок по принципу “выигрыш – выигрыш” или “отдай – получи”; полная невозможность разрешения конфликта силовым методом или способом ухода, т.е. по принципу “выигрыш – проигрыш”.

Следует также остановиться на рассмотрении наиболее часто встречающихся трудностей возможности применения данной стратегии: отказ одной из сторон от первоначально занятой позиции из-за обнаружения в ходе переговоров ее нереалистичности; выработанное решение из-за содержащихся в нем взаимных уступок может оказаться противоречивым, нечетким и потому трудно осуществимым; содержащийся в любом компромиссном соглашении в той или иной степени элемент отказа от первоначально занятой позиции, ее некоторая корректировка могут впоследствии повлечь за собой оспаривание принятого решения.

Сущность стратегии приспособления состоит в том, что человек действует совместно с другой стороной, но при этом не пытается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Необходимо усвоить, что эта стратегия наиболее эффективна, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Требуется запомнить, что данная стратегия может быть применена в следующих наиболее характерных ситуациях: если важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся; считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения; осознаете, что правда не на вашей стороне; чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Оборудование и материалы: бланки с тестами, ручка, бумага.

Указания по технике безопасности: при выполнении лабораторной работы необходимо использовать только перечисленные в методических указаниях приборы и оборудование. Запрещается ходить по аудитории; загромождать посторонними предметами рабочее место. По окончании занятия студенты приводят в порядок рабочее место и с разрешения преподавателя могут покинуть рабочее место.

Задания.

1. Тест «Оценка акцентуаций характера» (по методике Шмишека).

Цель: выявление типа акцентуации личности.

Материал: опросник.

Инструкция. Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

Текст опросника

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникают ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли вы к проверке — правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
7. Бываете ли вы во время веселья в центре внимания?
8. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
9. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
10. Вы человек серьезный?
11. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
12. Предприимчивы ли вы?
13. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?
14. Мягкосердечны ли вы?
15. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, опустилось оно туда или нет?
16. Требуется ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
17. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
20. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли вас ваши знакомые?

22. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?
26. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли вы иногда?
28. Смогли бы вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
30. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
31. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
33. Легко ли вы впадаете в гнев?
34. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
37. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли вам работа, когда только вы один ответственны за нее?
41. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
42. Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?
43. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
44. Вы очень общительный человек?
45. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?

46. Сбегали ли вы в детстве из дома?
47. Обычно вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?
48. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?
49. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?
50. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?
51. Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели? Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению?
52. Очень ли вы любите животных?
53. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли вы выключить газ, свет и т. п.?
54. Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?
55. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?
56. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?
57. Можете ли вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?
58. Очень ли вы любите веселиться?
59. Вы всегда говорите то, что думаете?
60. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
61. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?
62. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
63. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?
64. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступят слезы?
65. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
66. Свойственно ли было вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?
67. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище?

68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?
69. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?
70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
71. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
72. Часто ли у вас бывают головокружения?
73. Часто ли вы смеетесь?
74. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадается о вашем действительном отношении к нему?
75. Вы человек живой и подвижный?
76. Сильно ли вы страдаете, когда совершается несправедливость?
77. Вы страстный любитель природы?
78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
79. Пугливы ли вы?
80. Может ли употребленный вами алкоголь изменить ваше настроение?
81. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
82. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
83. Смотрите ли вы обычно на жизнь несколько пессимистично?
84. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
85. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
86. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
87. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
88. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых признаете?

89. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
90. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
91. Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
92. Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
93. Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
94. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
95. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
96. В беседах вы больше молчите, чем говорите?
97. Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

Оценка результатов обследования

№ п/п	Тип акцентуации	коэффициент	«Да» Номера вопросов	«Нет» Номера вопросов
1	Гипертимный	3	1,12,25,36,50,61,75, 85	-
2	Дистимный	3	10,23,48,83,96	34, 58, 73
3	Циклоидный	3	6,20,31,44,55,70,80,93	-
4	Возбудимый	3	8,22,33,46,57,72,82, 95	-
5	Застревающий	2	2,16,26,38,41,62,76,86,90	13,51
6	Педантичный	2	4,15,19,29,43,53,65,69,78,89,92	40
7	Тревожный	3	17,30,42,54,79,91	5,67
8	Эмотивный	3	3,14,52,64,77,87	28,39
9	Демонстративный	2	7,21,24,32,45,49,71,74,81,94,97	56

10	Экзальтированный	6	11,35,60,84	-
	Ложь	1	9,47,59,68,88	18,27,37,63

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. При этом, полученному результату можно доверять, если по позиции «ложь» вы набрали не более 5 баллов.

Характеристика основных типов акцентуации характера

1. Гипертимный тип. Отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, недисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. Дистимный тип. Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки.

Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. Циклоидный тип. Отличается довольно частыми периодическими сменами настроения. В период подъема настроения поведение гипертимно, а в период спада – дистимно. Самооценка неустойчива.

Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

4. Возбудимый тип. Отличается низкой контактностью в общении. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен, аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. Застревающий тип. Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости.

Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, обычно выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. Педантичный тип. Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях — бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим.

В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. Тревожный тип. Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность.

Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте — уход и уступка.

8. Эмотивный тип. Отличается стремлением к общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем, для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность.

Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. Демонстративный тип. Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадой власти и славы. Склонен к интригам. Обходитель, артистичен. Вместе с тем люди данного типа эгоистичны, лицемерны, хвастливы.

Конфликтен. В конфликте активен.

10. **Экзальтированный тип** (от лат. Exaltation – восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

2. Тест «Тактика поведения в конфликте».

Цель: определение тактики поведения в конфликте.

Материал: опросники.

Инструкция: Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой

выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» — 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

«Избегающий конфликта»

- | | | |
|---|----|-----|
| 1. Всегда проигрывает в конфликте | Да | Нет |
| 2. Считает, что конфликта надо избегать | Да | Нет |
| 3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном | Да | Нет |
| 4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие | Да | Нет |
| 5. Удивляется, почему другие его не понимают | Да | Нет |
| 6. Говорит о конфликте на стороне оппонента | Да | Нет |
| 7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально | Да | Нет |
| 8. Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций | Да | Нет |
| 10. Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт | Да | Нет |
| 10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта | Да | Нет |

Оценка результатов

8-10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4-7 баллов — средне выраженная тенденция к конфликтному поведению; 1-3 балла — тенденция не выражена

«Действующий напролом»

- | | | |
|------------------------------|----|-----|
| 1. Часто подтасовывает факты | Да | Нет |
|------------------------------|----|-----|

2. Действует напролом	Да	Нет
3. Ищет слабое место в позиции оппонента	Да	Нет
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица»	Да	Нет
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту	Да	Нет
6. Считает себя знатоком	Да	Нет
7. Нападает на человека, а не на проблему	Да	Нет
8. Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.)	Да	Нет
9. Считает, что выигрыш в аргументах очень важен	Да	Нет
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом	Да	Нет

Оценка результатов

8-10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом; 4-7 баллов — показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом; 1-3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

3. Тест «Как я обычно реагирую на конфликты»

Цель: определение «любимого» стиля поведения в конфликтных ситуациях (см. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1991; М., 1992. С. 128, 131.).

Материал: таблица.

Инструкция: Проранжируйте стратегии по четырем указанным категориям. Для этого последовательно поставьте цифры (от 1 до 5) в каждой

из четырех колонок. Цифра 1 означает, что стиль занимает первое место (ранг) по категории, цифра 5 — последнее место (ранг).

Стиль разрешения конфликта	Используй чаще всего	Предпочитаю использовать	Использую реже всего	Чувствую себя при использовании наименее комфортно
Конкуренция (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уклонение (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны)				
Сотрудничество (Я ищу пути совместного решения проблемы, удовлетворяющего обе стороны)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				

Например, для категории «Использую чаще всего» система рангов может иметь следующий вид: Компромисс — 2; Уход — 3; Настойчивость — 4; Сотрудничество — 1; Приспособление — 5.

Информация к размышлению. Заполненная таблица даст вам наглядное представление о том, какой из стилей вы используете чаще всего, какой лучше всего, какой чаще всего приносит наилучшие результаты и какой наиболее комфортен для вас. Это может быть один и тот же стиль (ваш «любимый») или разные стили. Любой результат дает вам информацию для размышлений, если вы хотите сделать свое поведение в конфликтной ситуации более эффективным, развив способности использовать различные стили.

Теперь, когда вы имеете более ясную картину того, как вы обычно действуете в конфликтной ситуации, вы можете определить, насколько комфортно вы чувствуете себя, применяя предпочитаемый подход, и что вы можете получить, развивая способность использования других стилей. С этой целью вспомните конкретные ситуации, в которых вы участвовали, и те стили, которые вы использовали. В некоторых случаях вы могли применять различные подходы.

Затем рассмотрите итоги для каждой из этих ситуаций. Был ли эффективен ваш подход к разрешению конфликта? Достигли ли вы желаемого? А другая сторона? Считаете ли вы, что использованный вами подход способствовал получению благоприятного результата? Или вы считаете, что этот подход не оправдал себя? Если это так, то какой подход, по вашему мнению, следовало бы использовать?

Например, если в подходе к разрешению конфликта вы предпочитаете конкуренцию, соперничество, то это означает, что обычно отстаиваете свою позицию и предпочитаете быстрое решение проблемы. Когда вы обладаете для этого достаточной властью, этот подход может быть эффективным. Вы можете вынудить другого человека согласиться с вами и сделать то, чего вы хотите.

Но иногда, даже добившись внешнего согласия, вы можете заметить, что этот подход дает отрицательные результаты. Возможно, таким образом вы обидели другого человека, и он пытается отыгаться иным способом, например, за счет сплетен или саботажа.

В некоторых случаях вы можете обнаружить, что этот подход не действует с самого начала. Возможно, в конфликте участвуют другие напористые и волевые люди, которые сопротивляются вашей воле и отстаивают собственную позицию.

Аналогичным образом, если вы предпочитаете стиль уклонения, оцените, насколько этот стиль подходит вам. Чувствуете ли вы себя более комфортно, когда конфликтные вопросы открыто обсуждаются или когда они игнорируются? Или сожалеете ли вы о том, что не решили ту или иную проблему?

Если же вы предпочитаете стиль приспособления, то спросите самого себя, хорошо ли вы чувствуете себя в общем случае, делая уступки? Хорошо ли вы чувствуете себя в отношении поддержки того, что хочет делать другой человек? Или вы ощущаете некоторое раздражение либо обиду, когда ваши интересы остаются неудовлетворенными?

Если вы предпочитаете компромиссы или сотрудничество, то задайте себе аналогичные вопросы для того, чтобы установить, эффективен ли, как

правило, выбранный вами стиль или лучшие результаты мог бы дать иной подход.

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

1. Акцентуации характера и поведение в конфликтной ситуации.
2. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 6. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Цель работы: определение причин возникновения внутриличностных конфликтов, социально-психологических характеристик, основных форм и методов их предупреждения и разрешения.

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть.

Внутриличностный конфликт один из самых сложных социально-психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Каждый человек является самостоятельным генератором конфликта, внутри которого он и разворачивается. Таким образом, личность постоянно производит и воспроизводит конфликты внутри себя – внутриличностные конфликты, носителем которых она и является. Поэтому

необходимо уяснить сущность внутриличностного конфликта, его причины и способы разрешения.

В зарубежной и отечественной науке сложилось различное понимание внутриличностного конфликта. Однако, как правило, он рассматривается, исходя из понимания личности в рамках определенной научной парадигмы.

Для того чтобы построить какую-либо типологию внутриличностных конфликтов, необходимо выбрать основание. Наиболее часто употребляемым основанием является ценностно-мотивационная сфера личности. В ее основе лежит дифференциация структур внутреннего мира человека, вступающих в конфликт. Исходя из этого, целесообразно рассмотреть следующие виды внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, комплекс неполноценности, ролевой конфликт и др.

Мотивационный конфликт – это один из часто изучаемых видов внутриличностного конфликта. Выделяют конфликты между бессознательными стремлениями, между устремлениями к обладанию и к безопасности, между двумя положительными тенденциями и др.

Нравственный конфликт – это конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями, конфликт между стремлением действовать в соответствии с желанием и требованиями взрослых или общества. Иногда рассматривается как конфликт между долгом и сомнением в необходимости следовать ему.

Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности – это конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» (референтная группа) и невозможностью это реализовать.

Ролевой конфликт – это конфликт, который выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также в связи с различным пониманием требований самой личности к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт).

Адаптационный конфликт понимается как в широком смысле, т.е. как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и

окружающей средой, так и в узком смысле – при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации.

Конфликт неадекватной самооценки. Адекватность самооценки личности зависит от ее критичности, требовательности к себе, отношения к успехам и неудачам. Расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей ведет к тому, что у человека возникают повышенная тревожность, эмоциональные срывы и др.

К отрицательным последствиям внутриличностного конфликта, касающимся состояния самой личности относятся психическая и физиологическая дезорганизация личности; снижение активности и эффективности деятельности; прекращение развития личности, начало деградации; появление агрессии или, напротив, покорности в поведении человека в качестве защитных реакций на внутриличностный конфликт; состояние сомнения, психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, общая депрессия; разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни; появление неуверенности в своих силах, чувства неполноценности и никчемности.

Оборудование и материалы: бланки с тестами, ручка, бумага.

Указания по технике безопасности: при выполнении лабораторной работы необходимо использовать только перечисленные в методических указаниях приборы и оборудование. Запрещается ходить по аудитории; загромождать посторонними предметами рабочее место. По окончании занятия студенты приводят в порядок рабочее место и с разрешения преподавателя могут покинуть рабочее место.

Задания.

Тестирование.

Цель: Определение особенностей протекания внутриличностного конфликта.

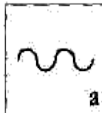


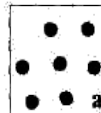


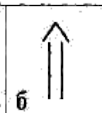
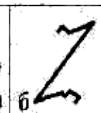
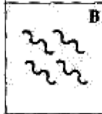

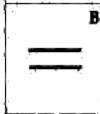
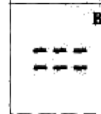

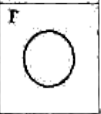

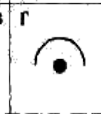
Тест 1. «Знаете ли вы себя»

Цель: выявление личностных свойств.

Материал: таблица с символами.

Инструкция: Большое значение для возникновения внутриличностного конфликта имеют такие качества личности, как динамичность, спокойствие, уверенность и неуверенность. Тест поможет определить, в какой степени они присущи вам самим.

Внимательно взгляните в 16 символов, которые собраны в четыре группы: «Движение», «Спокойствие», «Уверенность» и «Неуверенность». В каждой группе выберите по одному символу, который более всего соответствует вашему состоянию.

1. Движение	2. Спокойствие	3. Уверенность	4. Неуверенность
			
			
			
			

Движение	Спокойствие	Уверенность	Неуверенность
а—4	а—10	а—10	а—10
б—8	б—8	б—8	б—8
в—2	в—2	в—6	в—2
г—10	г—4	г—2	г—6

Анализ результатов

От 8 до 13 баллов. Ваше поведение зависит прежде всего от окружающих. Вы легко падаете духом, легко воодушевляетесь, с трудом занимаетесь тем, что вам не нравится. На вас сильно влияет окружающая обстановка, поэтому нельзя сказать, что вы хозяин своих решений. Вы слишком эмоциональны, руководствуетесь своим настроением.

От 14 до 20 баллов. Хотя вы и «плывете по течению», но стремитесь найти свой стиль. Вы критически относитесь к себе, так что окружающие не могут на вас повлиять, если у них нет убедительных аргументов.

Если здравый смысл подсказывает вам, что позиция, которую вы до сих пор защищали, вам во вред, то вы в состоянии от нее отказаться.

От 21 до 27 баллов. Вы считаете себя непогрешимым. Но вы все же подвержены внешнему влиянию. Вы стремитесь найти «золотую середину» между собственными взглядами, убеждениями и теми ситуациями, которые ставит перед вами жизнь. Вам помогает то, что инстинктивно вы выбираете верный путь.

От 28 до 34 баллов. Вам нелегко бывает отказаться от своих взглядов, принципов. Чем больше кто-то стремится повлиять на вас, тем сильнее сопротивление. Но, в сущности, за вашим упорством скрывается не столько уверенность в самом себе, сколько страх, боязнь попасть в какую-то неприятную ситуацию.

От 35 до 40 баллов. Если уж вам что-то придет в голову, то никто вас не переубедит. Вы безоглядно идете к целям, которые поставили. Но тот, кто знает вас хорошо, предвидя вашу реакцию, может умело и незаметно направлять ваши действия. Так что вам стоило бы проявлять поменьше упрямства и побольше сообразительности.

Тест 2. «Уверенность в себе» (методика Рейдаса).

Цель: выявление личностных качеств.

Материал: 30 утверждений.

Инструкция: Важное значение для профилактики внутриличностного конфликта имеет такое качество, как уверенность в себе. Для оценки его вам предлагается тест Рейдаса. 30 утверждений описывают различные типы поведения. Примерьте эти утверждения к себе и укажите степень вашего согласия или несогласия в баллах, а именно:

5 — очень характерно для меня, описание очень верное

4 — довольно характерно для меня — скорее да, чем нет

3 — отчасти характерно, отчасти нехарактерно

2 — довольно не характерно для меня — скорее нет, чем да

1 — совсем не характерно для меня, описание не верно

Текст опросника

- *1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.
- *2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
- 3. Когда подаваемая еда в кафе меня не удовлетворяет, я жалуясь на это официанту.
- *4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
- *5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».
- 6. Когда меня просят что-либо сделать, я обязательно выясняю, за чем это.
- 7. Я предпочитаю использовать сильные аргументы и доводы.
- 8. Я стараюсь быть в числе первых, как и большинство людей.
- *9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.
- 10. Я получаю удовольствие от общения с незнакомыми людьми.
- *11. Я часто не знаю, что лучше сказать привлекательной женщине (мужчине).
- *12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждение.
- *13. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить на учебу, чем пройти через собеседование.
- *14. Я стесняюсь возратить покупку.
- *15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.
- *16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.
- *17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться и дрожать.

18. Если известный и уважаемый лектор выскажет точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и свою точку зрения.

*19. Я избегаю спорить и торговаться о цене.

20. Сделав что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.

21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.

22. Если кто-то сплетничает обо мне, я стремлюсь поговорить с ним об этом.

*23. Мне часто трудно ответить «нет».

*24. Я склонен сдерживать проявление своих эмоций, а не устраивать сцены.

25. Я жалуясь на плохое обслуживание и беспорядок.

*26. Когда мне делают комплимент, я не знаю, что сказать в ответ.

27. Если в театре или на лекции мне мешают разговорами, я делаю замечание.

28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, получит отпор.

29. Я всегда высказываю свое мнение.

*30. Иногда мне абсолютно нечего сказать.

Обработка результатов

1. Найдите сумму баллов для вопросов, не отмеченных звездочкой (номера 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29).

2. Найдите сумму для отмеченных звездочкой вопросов (номера 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30).

3. Прибавьте к первой сумме число 72 и вычтите вторую сумму.

Результат

0 — 24	Очень не уверен в себе
25 — 48	Скорее не уверен, чем уверен
49 — 72	Среднее значение уверенности
73 — 96	Уверен в себе
97 — 120	Слишком самоуверен

Тест 3. «Умеете ли вы владеть собой».

Цель: выявление особенностей эмоциональной сферы.

Материал: опросник.

Инструкция: Среди главных причин возникновения внутриличностного конфликта есть такие, как неумение владеть собой, «взять себя в руки», повышенная склонность выходить из себя, раздражительность.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

Текст опросника

1. Порой хочется крепко выругаться.
2. Иногда одолевает желание крушить все вокруг.
3. Не всегда мое негодование имеет определенную причину.
4. Порой хочется дать кому-нибудь затрещину.
5. В общении с окружающими мне не хватает терпения и выдержки.
6. Меня считают вспыльчивым.

7. Когда кто-то пытается пролезть без очереди, прихожу в ярость и выражаю свое возмущение.
8. Не терплю людей грубых и раздражительных.
9. Всегда испытываю неловкость за свою вспыльчивость.
10. Раздражаюсь, когда меня торопят.
11. Я очень упрямый.
12. Иногда не помню себя от гнева.
13. Во хмелю бью посуду и ломаю мебель.
14. Порой в гневе мне кажется, что я взорвусь.
15. Придя в ярость, хочу подраться с кем-нибудь.
16. Я очень редко теряю над собой контроль.

Обработка результатов

Вопросы 1—15 — за каждый положительный ответ один балл,

вопрос 16 — за отрицательный ответ один балл.

Подсчитайте баллы. Если баллов не более 5, вы умеете владеть собой. Если баллов от 6 до 10, склонность выходить из себя у вас умеренная, старайтесь все-таки расслабляться. При количестве баллов более 10 необходимо обратить внимание на свою раздражительность, так как это может сказаться на здоровье

Тест 4. Самооценка комплекса неполноценности.

Цель: выявление личностных особенностей испытуемых.

Материал: опросник.

Инструкция. Прочтите каждое утверждение, выберите тот вариант ответа, который наиболее справедлив для вас, выпишите номер утверждения и количество очков на выбранный вариант ответа (количество очков указано рядом с вариантом ответа).

Текст опросника

1. Люди меня не понимают
 - а) часто (0)
 - б) редко (3)
 - в) такого не бывает (5)

2. Чувствую себя «не в своей тарелке»
 - а) редко (5)
 - б) все зависит от ситуации (3)
 - в) очень часто (0)

3. Я оптимист
 - а) да (5)
 - б) только в исключительных случаях (3)
 - в) нет (0)

4. Радоваться чему попало, это
 - а) глупость(0)
 - б) помогает пережить трудные минуты (3)
 - в) то, чему стоит поучиться (5)

5. Я хотел бы иметь такие же способности, как другие

- а) да (0)
- б) временами (3)
- в) нет, я обладаю более высокими способностями (5)

6. У меня слишком много недостатков

- а) это правда (0)
- б) это не мое мнение (3)
- в) неправда! (5)

7. Жизнь прекрасна!

- а) это действительно так (5),
- б) это слишком общее утверждение (3)
- в) вовсе нет (0)

8. Я чувствую себя ненужным

- а) часто (0)
- б) временами (3)
- в) редко (5)

9. Мои поступки окружающим непонятны

- а) часто (0)
- б) иногда (3)

в) редко (5)

10. Мне говорят, что я не оправдываю надежд

а) часто (0)

б) иногда (3)

в) очень редко (5)

11. У меня масса достоинств

а) да (5)

б) все зависит от ситуации (3)

в) нет (0)

12. Я пессимист

а) да (0)

б) в исключительных случаях (3)

в) нет (5)

13. Как всякий думающий человек, я анализирую свое поведение

а) часто (0)

б) иногда (3)

в) редко (5)

14. Жизнь — грустная штука

а) вообще, да (0)

- б) утверждение слишком общее (3)
- в) это не так (5)

15. «Смех — это здоровье»

- а) банальное утверждение (0)
- б) об этом стоит помнить в трудных ситуациях (3)
- в) вовсе нет (5)

16. Люди меня недооценивают

- а) увы, это так (0)
- б) не придаю этому большого значения (3)
- в) вовсе нет (5)

17. Я сужу о других слишком сурово

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

18. После полосы неудач всегда приходит успех

- а) верю в это, хотя и знаю, что это вера в чудеса (5)
- б) может и так, но научного подтверждения этому нет (3)
- в) не верю в это, потому что это вера в чудеса (0)

19. Я веду себя агрессивно

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

20. Бываю одинок

- а) очень редко (5)
- б) иногда (3)
- в) слишком часто (0)

21. Люди недоброжелательны

- а) большинство (0)
- б) некоторые (3)
- в) вовсе нет (5)

22. Не верю, что можно достичь того, что очень хочешь

- а) потому что не знаю того, кому это удалось (0)
- б) иногда это удается (3)
- в) это не так, я верю! (5)

23. Требования, которые передо мной поставила жизнь, превышали мои возможности

- а) часто (0)
- б) иногда(3)
- в) редко (5)

24. Наверно, каждый человек недоволен своей внешностью

- а) я думаю, да (0)
- б) наверное, иногда(3)
- в) я так не думаю (5)

25. Когда я что-то делаю или говорю, бывает, меня не понимают

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) очень редко (5)

26. Я люблю людей

- а) да (5)
- б) утверждение слишком общее (3)
- в) нет (0)

27. Случается, я сомневаюсь в своих способностях

- а) часто (0)
- б) иногда (3)
- в) редко (5)

28. Я доволен собой

- а) часто (5)
- б) иногда (3)
- в) редко (0)

29. Считаю, что следует к себе быть более критичным, чем к другим людям

- а) да (0)
- б) не знаю (3)
- в) нет (5)

30. Верю, что мне хватит сил реализовать свои жизненные планы

- а) да (5)
- б) по-разному бывает (3)
- в) нет(0)

Оценка результатов

Внимание: если вы не набрали одинаковое количество очков (например, 0 и 0; 3 и 3; 5 и 5) в следующих парах: 3 и 18, 9 и 25, 12 и 22 -то общий результат теста можно считать случайным, недостоверным.

0 - 40 очков — к сожалению, вы закомплексованы. Себя оцениваете негативно, «заиклились» на своих слабостях, недостатках, ошибках. Постоянно боретесь с собой, и это только усугубляет и ваши Комплексы, и саму ситуацию, еще более осложняет ваши отношения с людьми. Попробуйте думать о себе иначе: сконцентрируйтесь на том, что есть в вас сильного, теплого, хорошего и радостного. Увидите, что очень скоро изменится ваше отношение к себе и к окружающему миру.

41 - 80 очков. У вас есть все возможности самому прекрасно справиться со своими комплексами. В общем-то, они не очень мешают вам жить. Временами вы боитесь анализировать себя, свои поступки. За помните: прятать голову в песок — дело совершенно бесперспективное, до добра не доведет и может только на время разрядить обстановку. От себя не убежишь, смелее!

81 - 130 очков — вы не лишены комплексов, как и всякий нормальный человек, но прекрасно справляетесь со своими проблемами. Объективно оцениваете свое поведение и поступки людей. Свою судьбу держите в своих руках. В компаниях чувствуете себя легко свободно, и люди чувствуют себя так же легко в вашем обществе. Совет: так держать!

131 -150 очков — вы думаете, что у вас вообще нет комплексов. И обманывайте себя, такого просто не бывает. Придуманный вами мир и собственный образ — далеки от реальности. Самообман и завышенная самооценка небезопасны. Попробуйте посмотреть на себя со стороны. Комплексы ведь для того, чтобы с ними справляться или... чтобы их полюбить. Вас хватит и на то, и на другое. В

противном случае ваш комплекс самовлюбленности перерастет в зазнайство, высокомерие, вызовет неприязнь к вам окружающим людям, существенно и портит вашу жизнь.

Тест 5. «Куда ты идешь: к стрессу или от него?»

Цель: выявление особенностей эмоциональной сферы респондентов.

Материал: опросник.

Инструкция: С помощью следующего теста оцените свои перспективы обретения или избегания стрессов и скорректируйте свое поведение. В каждой из шести групп ответов отметьте один («а», «б» или «в»), который соответствует вашему поведению.

Текст опросника

1.а) В работе, в отношениях с представителями противоположного пола, спортивных или азартных играх я не боюсь соперничества и проявляю агрессивность.

б) Если в игре я теряю несколько очков и если представитель противоположного пола не реагирует должным образом на самые первые мои знаки внимания, то я сдаюсь и выхожу из игры.

в) Я избегаю какой бы то ни было конфронтации.

2.а) Я честолюбив и хочу многого достичь.

б) Сажу и жду «у моря погоды».

в) Ищу предлог увильнуть от работы.

3.а) Люблю работать быстро, и часто не терпится поскорее закончить дело.

б) Надеюсь, что кто-то будет меня «подстегивать».

в) Когда я прихожу домой, то думаю о том, что сегодня было на работе.

4.а) Я разговариваю быстро и громко. В беседе довольно категоричен и перебиваю других.

б) Когда мне отвечают «нет», я реагирую совершенно спокойно.

в) Мне с трудом удастся сдерживать свои чувства и тревоги.

5.а) Мне часто бывает скучно.

б) Мне нравится ничего не делать.

в) Я действую, учитывая желания других людей, а не свои собственные.

6.а) Я быстро хожу, ем и пью.

б) Если я забыл что-то сделать, меня это не беспокоит.

в) Я сдерживаю свои чувства.

Обработка результатов

Подсчитайте баллы: «а» — 6 баллов, «б» — 4, «в» — 2 балла.

24—36 баллов. Ты очень быстро идешь к стрессу. У тебя могут даже появиться симптомы болезней, таких, как сердечная недостаточность, язвенная болезнь, болезни кишечника. С тобой, должно быть, людям очень трудно уживаться. Самое главное для тебя сейчас — научиться успокаивать себя. Это будет очень полезно и приятно для всех окружающих.

18—24 баллов. Ты — человек спокойный и не подвержен стрессу. Если ты набрал немного больше 18 баллов, то тебе нужно стать терпимее к окружающим людям. Это позволит добиться от них большего.

12—18 баллов. Твоя бездеятельность тоже может стать причиной стресса. Наверно, очень раздражаются близкие люди, глядя на твое поведение. Побольше уверенности в себе! Составь перечень своих положительных качеств и совершенствуй каждое из них.

Тест 6. «Стрессоры»

Цель: выявить степень стрессогенности респондентов.

Материал: таблица с высказываниями

Инструкция: Тест поможет оценить степень стрессогенности различных сторон вашей трудовой деятельности. Подумайте и ответьте, как часто приведенные в таблице факторы мешают вам трудиться. Укажите соответствующую цифру.

Высказывания	Нико	Редк	Иног	Част	Всег
1. Ваши взгляды коренным образом расходятся с взглядами вашего начальника	1	2	3	4	5
2. Работающие со мной люди не знают, что они могут от меня ожидать	1	2	3	4	5
3. Вы убеждены, что вы делаете не то, что нужно	1	2	3	4	5
4. Вы чувствуете, что вы не в состоянии удовлетворить разноречивые требования вышестоящих руководителей	1	2	3	4	5
5. Вы чувствуете, что вы не можете справиться с работой	1	2	3	4	5
6. Вам не хватает времени, чтобы сделать работу как следует	1	2	3	4	5
7. Вы чувствуете, что работа отражается на вашем здоровье	1	2	3	4	5

8. Вы часто не знаете, что вам дадут делать	1	2	3	4	5
9. Вы чувствуете, что для исполнения работы вам не хватает власти	1	2	3	4	5
10. Вы чувствуете, что не можете переварить всю информацию	1	2	3	4	5
11. Вы не знаете, как вас оценивает ваш начальник	1	2	3	4	5
12. Вы не в состоянии предугадать реакции	1	2	3	4	5

Обработка результатов

Тест имеет четыре секции:

- конфликтность — 1; 2; 3
- перегрузка — 4; 5; 6
- сферы деятельности — 7; 8; 9
- напряженность с руководством — 10; 11; 12

Подсчитайте количество набранных баллов по секциям. Вы можете набрать от 3 до 15 баллов. Количество баллов от 12 и выше указывает на тот факт, что в данной сфере у вас имеют место неурядицы. Общий балл по всему тесту предполагает 12—60. Показатель 36 и выше свидетельствует о том, что ваша работа изобилует стрессогенными факторами.

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;

- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

1. Исследование конфликтов человеческой души в глубинной психологии и психоанализе.

2. Внутриличные конфликты и суицидальное поведение.

3. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличных конфликтов.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

Тема 7. Межличностные и межгрупповые конфликты

Цель работы: изучение сущности и содержания возможных конфликтов, возникающих в ходе повседневной жизнедеятельности между субъектами.

Формируемые компетенции или их части: способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия

Теоретическая часть.

Межличностные конфликты относятся к самым распространенным психологическим конфликтам, так как охватывают практически все сферы человеческих отношений. Поэтому важнейшей составляющей подготовки специалиста является знание особенностей межличностных конфликтов. Исходя из этого студенты должны познакомиться с понятием межличностного конфликта, причинах его возникновения и способами управления.

В ходе работы над темой студенты должны уяснить, что под межличностным конфликтом понимается открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых с какой-то конкретной ситуацией (В.Ф. Голубь). Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами и возникает там, где сталкиваются разные школы, манеры поведения, его может питать и желание получить что-то, неподкрепленное соответствующими возможностями. Межличностный конфликт может также проявляться как столкновение людей с различными чертами характера, взглядами и ценностями. В организации

межличностный конфликт – это чаще всего борьба руководителя за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта; эта борьба за власть, привилегии; это столкновение различных точек зрения в решениях проблем, различных приоритетов.

Под межгрупповыми конфликтами понимают противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Такое противоборство возникает на основе столкновения противоположно направленных групповых мотивов. Исходя из сказанного, можно выделить два основных типа групповых конфликтов: конфликт «личность – группа» и конфликт «группа – группа». Соответственно необходимо рассмотреть каждый из данных типов групповых конфликтов.

Так, между личностью и группой конфликт может возникнуть, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы. В организации люди взаимодействуют непосредственно друг с другом не только как функционеры организации. Стихийно возникают отношения, нерегламентированные никакими инструкциями. В процессе функционирования группы вырабатываются групповые нормы, стандартные правила поведения, которых придерживаются ее участники. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или не принятие индивида группой.

Задания.

1. Анализ ситуаций

Проанализируйте предлагаемые ситуации и предложите свои варианты их разрешения.

Ситуация 1

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;
- 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);
- 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Ситуация 3

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии

стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

Ситуация 4

Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы — молодые женщины примерно одного возраста — помогали друг другу. Никаких трений а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на которой Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщу, о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности

материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате — тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Иссякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях — все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но из толкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во внерабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30

% ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным — все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва.

Проанализируйте мотивы и причины возникновения конфликта.

(см. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание, конфликт! — Новосибирск: Наука, 1989 - С. 87., С. 89-90).

Ситуация 5.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 6.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ситуация 7.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуация 8.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные ситуации.

Ситуация 9.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Ролевая игра «Разыгрываем конфликт»

Цель: отработка теоретических знаний о конфликте в педагогическом процессе.

Ход работы:

Группа делится на шесть подгрупп. Каждой подгруппе дается карточка с обозначением одного из конфликтных типов личности («паровой каток», «разгневанный ребенок», «сверхпокладистый», «молчун», «жалобщик», «скрытый агрессор») и предлагается ситуация для решения.

Содержание карточек.

«Паровой каток». Люди этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно по причине того, что боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа.

«Скрытый агрессор». Такие люди стремятся причинить нам неприятности с помощью закулисных махинаций. Причем они вполне убеждены в своей

правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость. Иногда их поведение вызвано тем, что они не обладают властью, чтобы действовать открыто.

«Разгневанный ребенок». Эти люди не злы по своей природе, но время от времени взрываются подобно детям, у которых плохое настроение. Как правило, также вспышки бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией. Будь то родитель, который кричит на сына-подростка, или начальник, топаящий ногами на подчиненного, причина вспышки может быть одна и та же: «разгневанный ребенок» боится потерять авторитет, власть, боится не справиться с ситуацией.

«Жалобщик». «Жалобщики», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих.

«Молчун». Причины скрытности таких людей могут быть самыми разными (враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др.).

«Сверхпокладистый». Когда такие люди встречаются нам, они кажутся приятными во всех отношениях: поддерживают любую нашу идею, всегда уступают в спорах, стараясь понравиться всем окружающим.

Ситуация: «В одном детском саду воспитатель, собирая детей на прогулку, обнаружила, что Васины родители, которые обычно привозят ребенка на машине, забыли надеть ему рукавички. При этом папа положил ему в шкаф запасные шерстяные носки. Чтобы руки ребенка не замерзли, воспитатель надела Васе на руки носочки. Во время прогулки неожиданно пришла Васина мама, увидела, что ее ребенку вместо рукавиц надели носки, и устроила скандал».

Придумайте, что делала и что говорила мама в зависимости от типа конфликтной личности, указанного в карточке. Представьте, что мама, разговаривая по телефону, пересказала свои слова и свои действия подруге. Этот разговор и следует передать группе.

После обсуждения в подгруппах студенты инсценируют или зачитывают подготовленный текст телефонного разговора, остальные определяют тип конфликтной личности.

Обсуждение. В каком случае воспитателю было бы труднее разрешить конфликт, а в каком легче?

Информация к заданию. Джини Грехем Скотт считает, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собственная классификация трудных в общении людей. Она приводит одну из классификаций, предложенную Робертом М. Бремсоном, в которую входят такие типы людей как «агрессивисты», «жалобщики», «молчуны», «сверхпокладистые», «вечные пессимисты», «нерешительные» (стопоры) и др. Однако какой бы классификации мы ни придерживались, главное — выяснение особенностей партнера по общению и выбор в соответствии с этим стратегии и тактики при взаимодействии с ним.

Д. Скотт утверждает, что успех будет зависеть и от того, сумеете ли вы взять под контроль собственные эмоции и дать выход эмоциям партнера по общению: «Не принимайте на свой личный счет оскорбления, не попадите под влияние трудного человека».

Она же дает рекомендации по общению с конкретными «трудными» типами людей, однако мы должны иметь в виду, что в жизни скорее встречаются люди, обладающие набором особенностей нескольких типов. Поэтому нижеследующая классификация, предложенная автором, носит условный характер.

«Паровой каток». Люди этого типа считают, что все должны уступать им, они убеждены в собственной правоте. Главная угроза для них — подрыв их имиджа, поэтому они могут вести себя грубо, бесцеремонно по причине того, что боятся ошибки, после которой произойдет подрыв их имиджа.

Поэтому при общении с таким партнером, если предмет спора не очень для вас важен, лучше использовать такие способы выхода из конфликта, как уклонение или приспособление. Уступив такому человеку в малом, вы поможете ему успокоиться. Если же вы решили бороться за свои права, желательно дать «паровому катку» выпустить пар, снизить эмоциональное

напряжение. Не перечьте ему в это время. А затем спокойно и уверенно изложите свою точку зрения, ни в коем случае не критикуя его подход, иначе вместо конструктивного решения вы спровоцируете враждебное отношение к себе. Ярость «парового катка» можно подавить только собственным спокойствием.

«Скрытый агрессор». Такие люди стремятся причинить нам неприятности с помощью закулисных махинаций. Причем они вполне убеждены в своей правоте, в том, что именно они выполняют роль тайного мстителя, что они восстанавливают справедливость. Иногда их поведение вызвано тем, что они не обладают властью, чтобы действовать открыто. При возникновении трудностей общения с подобным «оппонентом» при возможности лучше уклониться от общения с ним, но в случае необходимости взаимодействия желательно выявить конкретный факт причинения зла и сказать такому человеку, что вам известно, что именно он совершил то или иное действие против вас. Приведите ему доказательства, если он будет оспаривать ваши факты. Однако сохраняйте при этом спокойствие, не давайте ему повод для агрессивного нападения. После того как вы разоблачили его, попытайтесь определить скрытые причины подобного поведения. Если вы поймете их, то вам легче будет прийти к общему решению. Быть может, он считает вас конкурентом, стремится получить то, что вовсе не нужно для вас (например, должность, внеочередной отпуск).

«Разгневанный ребенок». Эти люди не злы по своей природе, но время от времени взрываются подобно детям, у которых плохое настроение. Как правило, также вспышки бывают спровоцированы ощущением беспомощности, испугом, что в настоящий момент у них «земля уходит из-под ног» и они теряют контроль над ситуацией. Будь то родитель, который кричит на сына-подростка, или начальник, топаящий ногами на подчиненного, причина вспышки может быть одна и та же: «разгневанный ребенок» боится потерять авторитет, власть, боится не справиться с ситуацией.

Если у вас нет возможности уклониться от контакта с таким человеком, то лучше всего в момент вспышки не перечить ему, дать накричаться, убедить его в том, что вы слушаете его. То есть он должен быть уверен, что по-прежнему контролирует ситуацию, это его успокоит. После вспышки он, скорее всего, будет ощущать дискомфорт, смущение, раскаяние, поэтому лучше всего не заостряйте внимание на случившемся, не напоминайте и не упрекайте его в содеянном. Переведите разговор на решение проблемы, не настаивайте на извинении перед вами, а если извинения последовали без вашей просьбы,

примите их тут же, без анализирования случившегося. Помогая «разгневанному ребенку» вновь почувствовать себя спокойно, уверенно, вы тем самым приблизите обоих к моменту конструктивного решения проблемы.

«Жалобщик». «Жалобщики», как реалистичные, так и параноидальные (они жалуются на воображаемые обстоятельства), как правило, охвачены какой-либо идеей и обвиняют всех окружающих. Если «жалобщик» говорит вам о ком-то другом, можно либо поддакивать, либо возразить ему. Но лучше сначала просто его выслушать, причем совсем не обязательно соглашаться с тем, что он говорит. Может, единственное, что ему необходимо, — быть выслушанным, и вы тем самым возвратите ему ощущение собственной значимости. Выслушав, используйте технику резюмирования: изложите кратко суть его жалобы, дайте ему понять, что вы услышали его слова. Затем лучше всего перевести разговор на другую тему. Если же он вновь и вновь будет возвращаться к теме своей жалобы спокойно и уважительно прервите его, переключите на решение проблемы, а не на ее описание. Можно спросить его: «Что бы вы хотели сделать в данной ситуации?» Скорее всего, у «жалобщика» нет готового рецепта, тогда вы спросите: «Чем я могу вам помочь?» Если и тут ситуация не прояснится, попробуйте вместе с ним придумать, какой конкретный человек (или люди) может помочь в этой ситуации. Например, это может быть специалист-дефектолог для ребенка, семейный психотерапевт, тренер спортивной секции и т. д.

«Молчун». Причины скрытности таких людей могут быть самыми разными (враждебное отношение, плохое самочувствие, природная интровертированность и др.), и успех вашего общения будет зависеть от того, известна ли вам эта причина. Лучше всего с целью выяснения этого задать «молчуну» несколько открытых вопросов (например: «Что вы думаете по этому поводу?»). Но не перегибайте палку: если вопросов будет слишком много, «молчун» еще больше может замкнуться, ибо ваш разговор будет похож на допрос. Причем необходимо учитывать и возможные природные особенности человека: если он обычно малоразговорчив и медленно действует, то вы, задав ему какой-либо вопрос, не торопите его с ответом, не подгоняйте (ему необходимо больше времени для ответа). Если этот человек заговорил с вами, не старайтесь тут же заполнять возможные в этом случае паузы в разговоре. Не торопите его, дайте обдумать и высказать ему все, что он хочет, в удобном для него темпе. В противном случае он вряд ли захочет продолжать общение с вами. Главное при взаимодействии с такими людьми — доброжелательное отношение к ним.

Соблюдайте чувство меры: если вы видите, что общение с вами тяготит «молчуна», не настаивайте, не вовлекайте его в разговор против его воли. Возможен вариант, когда вы, размышляя вслух, говорите о причине молчания партнера: «Мне кажется, что вы чем-то расстроены...». Однако такой способ помогает далеко не всегда: если человеку неприятно то, что вы сказали, или вы ошиблись в своем предположении, он может прекратить общение вовсе.

«Сверхпокладистый». Когда такие люди встречаются нам, они кажутся приятными во всех отношениях: поддерживают любую нашу идею, всегда уступают в спорах, стараясь понравиться всем окружающим. Но, как правило, их слова расходятся с делом: вы полагаетесь на такого человека он в ответственный момент подводит вас, не выполнив того, что обещал. Если вы вынуждены общаться с таким человеком, скажите ему, что для вас самое главное — правдивость. Пусть он обещает сделать для вас только то, что действительно в его силах. Объясните, что вы будете относиться к нему лучше не в том случае, когда он соглашается с вами во всем и обещает помочь во всем, а когда он будет говорить вам правду о том, что он думает и что делает. Однако этот человек должен видеть и с вашей стороны подобное поведение.

Безусловно, указанная типология носит лишь условный характер, и в жизни вряд ли мы встретим чистый тип «сверхпокладистого» человека, «скрытого агрессора» или «разгневанного ребенка» и т. п. Поэтому наша главная задача — распознав конфликтную личность, реагировать на ее поступки так, чтобы не усугублять конфликт, а попытаться прийти к конструктивному решению.

В практике работы педагога (как и в общении между любыми категориями людей) конфликты возникают не только при взаимодействии с «трудными» родителями. Очень часто конфликты возникают в ситуациях, когда одна из сторон пытается манипулировать другой.

3. Групповая работа «Осознание чувств в конфликте»

Цель: Выявление типичных эмоциональных реакций — механизма столкновения.

Материал: таблица.

Инструкция: заполните таблицу.

<i>Моя реакция</i>	<i>Частота реакций</i>			<i>Люди, наиболее способные вызывать эту реакцию у меня</i>
	Редко	Иногда	Часто	
Яростный взрыв				
Крик				
Попытка перекричать				
Прерывание собеседника				
Настаиваю, что я прав				
Доказывание своего мнения				
Упреки				
Наставляю на верный путь				
Ставлю ультиматумы («Делай, как сказано, или...»)				
Свожу счеты				
Едкие замечания				
Оскорбления				

Работа с полученными результатами. Если вашей основной реакцией является столкновение, возможно, вам помогут следующие вопросы. Ответьте на них со всей возможной откровенностью.

- Почему я должен (должна) всегда быть «на высоте»?

- Как бы я чувствовал себя, если бы оказалось, что я не прав?
- Не поднимаю ли я свою самооценку, доказывая другим, что я лучше них?
- Не считаю ли я, что другие люди должны принять мои ценности?
- Быть может, мне следует пересмотреть некоторые свои мнения? Какие из них перестали быть конструктивными?

4. Групповая работа «Осознание чувств в конфликте»

Цель: Выявление типичных эмоциональных реакций – механизма отступления.

Материал: таблица.

Инструкция: заполните таблицу.

<i>Моя реакция</i>	<i>Частота реакций</i>			<i>Люди, наиболее способные вызывать эту реакцию у меня</i>
	<i>Редко</i>	<i>Иногда</i>	<i>Часто</i>	
Делаю выговор кому-либо дома вместо того, чтобы делать это в университете				
Делаю выговор кому-либо в университете вместо того, чтобы делать это дома				
Постоянно возвращаюсь к мысли о причиненной мне несправедливости				

Жалуюсь за спиной, но ничего не говорю в лицо				
Избегаю встречи				
Перестаю разговаривать				
Впадаю в депрессию				
Заболеваю				
Становлюсь чересчур вежливым				
Убеждаю себя, что мое высказывание было несправедливым				
Погружаюсь в другие занятия в надежде, что проблема разрешится сама по себе				
Убеждаю себя, что все это - пустяки				

Работа с полученными результатами. Если отступление в сложной ситуации – ваша основная реакция, вам могут помочь размышления над такими вопросами:

- Если я раздражен, но умалчиваю об этом, не предполагаю ли я, что моего раздражения не видно?

- Какой урон нашим взаимоотношениям я наношу своим отходом?

Что мешает мне высказаться – страх или привычка?

- Важны ли мои чувства настолько же, насколько важны чувства другого человека?

- Насколько ли я рассержен (а), чтобы мое высказывание выходило за рамки приемлемого?

- Насколько я опасаясь их гнева?

- Насколько я боюсь нарушить наши взаимоотношения?

- Если я выскажусь – что самое плохое из того, что может произойти?

5. Тест «Манера поведения в конфликте»

Определите, какой манеры поведения в конфликте придерживаетесь Вы. Возможно, Вы создадите сборный портрет Вашей манеры поведения в конфликте, исходя из приведенных типов поведения. Возможно, в различных конфликтных ситуациях Вы выбираете различные стили поведения. Определите, какие чаще и какой стиль для Вас комфортнее. Как это влияет на Ваши отношения с окружающими?

Манера поведения в конфликте

Название	Описание типа	Характерное поведение при конфликте
Миротворец	Идет на компромисс, чтобы разрядить напряженность или создать видимость согласия	Притворяется, что все в порядке. Идет на любые меры, чтобы все стало хорошо, даже за счет ошибочного решения проблемы. Опасен, так как никогда не раскрывает своей истинной позиции
Максималист	Ему необходимо быть правым во всем	Придерживается только своей позиции, его необходимо убедить, что другая сторона права (а это практически невыполнимая задача), прежде чем он изменит свои взгляды. Если проигрывает или идет на компромисс, остается недовольным, так как считает, что он все равно прав.
Нейтрал	Никогда не занимает определенной позиции	Не отстаивает никакой позиции и избегает конфронтации даже старательней, чем миротворец.

		Также опасен, поскольку имеет внутреннюю позицию, но не выражает ее, поэтому с ним окончательно договориться невозможно.
Борец	Любит бороться ради самой борьбы	Непримирим, угрожает насилием (но вряд ли к нему прибегнет – эти люди зачастую трусливы). Его позиция может быть необоснованной, но он отстаивает ее громогласно и с напором. Благодаря своей «бульдозерной» технике нередко побеждает, но умеет и проигрывать, так как уже получил удовлетворение в ходе борьбы.
Реалист	Смотрит на жизнь как на возможность жить полной жизнью	Рассматривает неудачу как новую возможность. Не отступает от своего мнения, но при этом воспринимает и доводы другой стороны, ищет шанс уладить дело, как только возможно. Знает, что взаимоотношения и позиции – вещи разные и «работает» с конфликтом, учитывая различия.

6. Работа с «Матрицей возможностей».

Цель: изучение возможностей целесообразного выбора стратегии поведения в конфликте на основе вероятностного прогнозирования.

Ход работы.

1. Используя «Матрицу возможностей», оцените достоинства различных вариантов поведения в конфликте.

2. В первой колонке опишите ваши возможные действия, которые вы гипотетически можете предпринять в русле каждой стратегии. Стремитесь, чтобы вариантов было больше.

3. Во второй колонке напротив каждого варианта вашего поведения пишите вероятный ответ оппонента и последствия реализации данной стратегии.

4. В третьей колонке оцените вероятность каждого исхода, используя 10-ти балльную шкалу.

5. В четвертой колонке оцените, насколько этот исход для вас желателен. 1 балл будет означать полную нежелательность, 10 – максимальную привлекательность.

Матрица возможностей

1	2	3	4	5
Возможный подход (подробное описание)	Вероятный результат применения этого подхода	Вероятность реакции (P) от 1 до 10	Желательность такого итога (A) от 1 до 10	Итоговая оценка $P \times A$
Уклонение 1) 2)				
Приспособление 1) 2)				
Соперничество 1) 2)				
Компромисс 1) 2)				
Сотрудничество 1)				

2)				
----	--	--	--	--

В пятой колонке вам предстоит перемножить оценки вероятности и желательности по каждому варианту поведения. Максимальное произведение будет указывать на вариант, к которому следует проявить повышенное внимание.

Обсуждение выводов в группе.

Вопросы:

- К какому выводу вы пришли, оценивая варианты поведения в конфликте?
- Что нового вы узнали о себе и для себя?

7. Тест «Управленческая ситуация и направленность руководителя»

Информация: Связь между личностными характеристиками и эффективностью деятельности опосредуется такими социально-психологическими факторами, как позиция личности в коллективе, степень соответствия ее интересов с интересами членов коллектива.

Тест измеряет следующие четыре типа позиций, склонностей и ориентации руководителя:

Д — ориентация на интересы дела;

К — ориентация на отношения с людьми, психологический климат в коллективе;

С — ориентация на себя;

О — ориентация на официальную субординацию.

Цель: выявить ориентации руководителя в ходе взаимодействия с сотрудниками организации.

Материал: текст опросника (автор А.А. Ершов).

Инструкция. Вам будет предложено 20 производственных ситуаций и 4 варианта их решения (А, Б, В или Г). Выберите, пожалуйста, те варианты решения, которые вам подходят, в большей степени соответствуют вашему мнению и отметьте их. Избегайте пропусков ответов. Если затрудняетесь в выборе варианта, выберите все же тот, который при данных условиях мог бы вас удовлетворить в большей степени.

Тест позволяет заочно оценить другого руководителя, тогда выбирайте варианты решений, подходящие ему.

Старайтесь быть искренними и объективными.

Текст опросника

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуация 3

Между двумя подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой принять его сторону и разрешить конфликт.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации — это их личное дело.

Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4

В коллективе совершен неблагоприятный поступок, нарушена дисциплина, в результате чего произошло ЧП. Начальнику неизвестен виновник (или их группа). Однако выявить виновных и наказать их надо.

Как бы вы поступили на месте начальника? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

А. Оставляю выяснение фактов по этому инциденту до окончания работы.

Б. Заподозренных в проступке вызову к себе, строго поговорю с ними с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

В. Сообщу о случившемся авторитетным членам коллектива, предложу им обсудить сложившееся положение дел, выявить виновных.

Г. Для повышения дисциплины и производительности труда в коллективе, не теряя времени на разговоры, проведу собрание, чтобы выявить и наказать виновных, предупредить их о недопущении подобных фактов.

Ситуация 5

Вам предоставлена возможность назначить себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами.

А. Первый предпочитает избегать конфликтов, стремится к тому, чтобы наладить доброжелательные, товарищеские отношения, создать в коллективе атмосферу доверия и дружеского расположения, что, однако, не всеми понимается правильно.

Б. Второй не боится идти на конфликты, испортить отношения с людьми ради достижения поставленной цели.

В. Третий предпочитает строго придерживаться своих должностных обязанностей, добиваться четкого выполнения работы.

Г. Четвертый всегда сосредоточен на достижении своей цели, напорист в организационных вопросах, всегда стремится добиться своего, не придавая большого значения возникновению недоразумений и конфликтов во взаимоотношениях с подчиненными.

Ситуация 6

Вам предлагается выбрать себе заместителя. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями взаимоотношений с вышестоящим начальником.

А. Первый быстро соглашается с мнением или распоряжением начальника, стремится четко, безоговорочно и в установленные сроки выполнить все его задания, независимо от своего отношения к делу.

Б. Второй может быстро соглашаться с мнением начальника, заинтересованно и ответственно выполнять все его распоряжения и задания, но только в том случае, если начальник авторитетен для него.

В. Третий обладает богатым профессиональным опытом и знаниями, хороший специалист, умелый организатор, но бывает замкнут, не уживчив, труден в контакте.

Г. Четвертый очень опытный и грамотный специалист, но всегда стремится к самостоятельности и независимости в работе, не любит, когда ему мешают, имеет высокое чувство ответственности и собственного достоинства.

Ситуация 7

Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

А. Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

Б. Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

В. Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

Г. Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

Ситуация 8

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

Ситуация 9

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

В. Обращусь к активу коллектива — пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

Г. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Ситуация 10

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. *Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?*

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ситуация 11

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. *Как поступить в этой ситуации?*

А. Посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы можете доделать это».

Б. Предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения. Пусть каждый скажет, что он должен выполнить в этот период, а затем мы решим вместе, как выполнить работу заболевшего».

В. Скажу: «Я очень перегружен работой, распределите сами между собой эту работу, выручайте друг друга и весь коллектив. Он поправится и отработает».

Г. Скажу: «Если никто из вас не может, я сам сделаю ее».

Ситуация 12

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

А. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

В. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Ситуация 13

Вас недавно выбрали руководителем коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу,

но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу же потребую объяснений об опозданиях на работу.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздоровуюсь, объясню причину своего опоздания и спрошу его: «Как вы думаете, чего можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?».

Г. Заботясь об интересах дела, отменю беседу и перенесу ее на другое время.

Ситуация 14

Вы работаете руководителем коллектива уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А помните, когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. *Как вы поступите?*

А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

Б. Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».

В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто): ограничусь публичным замечанием.

Г. Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

Ситуация 15

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь, его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? *Как вы ответите на звонок?*

А. «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

Б. «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

В. «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

Г. «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача», я буду в 7.00 утра.

Ситуация 16

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. *Какая?*

А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его».

Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ситуация 17

После реорганизации вам срочно необходимо перекомплектовать ряд рабочих групп согласно новому штатному расписанию.

По какому пути вы пойдете?

А. Возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников цеха, предложу свой проект на собрании коллектива.

Б. Предложу решить этот вопрос отделу кадров. Ведь это их работа.

В. Соберу актив коллектива. Во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания по составу группы, затем обсудим их на собрании коллектива.

Г. Сначала обсужу вопросы со специалистами и руководителями в интересах дела.

Ситуация 18

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Уволить его нет юридических оснований, а загрузить работой по специальности нет возможности.

Как вы поступите в данном случае?

А. Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

Б. Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

В. Попытаюсь все же использовать его на вспомогательных работах, более четко определить круг его обязанностей.

Г. Создам в коллективе такое отношение к этому человеку, чтобы он сам понял потребность в переходе на другое место работы.

Ситуация 19

При распределении премий некоторые работники посчитали, что их незаслуженно обошли, и обратились к Вам с жалобой.

Как вы отреагируете на эти жалобы?

А. Отвечу жалобщикам примерно так: «Премии утверждает и распределяет ваш коллектив, я тут ни при чем».

Б. «Не волнуйтесь, вы получите премию в следующий раз».

В. «Хорошо, я еще раз обсужу этот вопрос и постараюсь учесть ваши претензии».

Г. «Премия распределена согласно положению в соответствии с трудовыми достижениями каждого».

Ситуация 20

Вы недавно начали работать руководителем большого коллектива, еще не все знают Вас в лицо. Идя по коридору, вы видите трех ваших подчиненных, о чем-то оживленно беседующих и не обращающих на Вас никакого внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

А. Остановлюсь, дам им понять, что я новый начальник. Вскользь замечу, что вижу их давно: «Если нет работы, зайдите ко мне в кабинет».

Б. Спрошу, кто их непосредственный начальник, попрошу, чтобы он зашел ко мне.

В. Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор, что их волнует, как идут дела, нет ли каких претензий к администрации. После этого замечу, что пора работать.

Г. Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела на участке или в отделе, сроки окончания работы, что мешает им работать.

Ключ

Ориентация на себя (С), или эго-ориентация, характеризует ваше стремление реализовать себя в руководящей работе, добиться личных целей, стремление к самостоятельности и независимости, с опорой на личный опыт, склонностью к риску и волевым решениям. Тип – самоориентированная личность.

Ориентация на официальную субординацию (О) характеризует ваше стремление соблюдать внешние проявления деятельности руководителя, казаться руководителем, соблюдать большую дистанцию с подчиненными, сохранять авторитет любой ценой. Тип – официально-ориентированная личность.

Ответы также могут быть классифицированы по **типам поведения**:

- внешнеориентированное поведение с преобладанием ориентации на дело, власть и требования социального окружения. Это – Д и О;
- внутреннеориентированное поведение с преобладанием ориентации на себя, собственный опыт и взаимоотношения в коллективе – К и С;
- межориентированное поведение. Различные сочетания шкал, нет чистого доминирования – Д и К.

Стиль руководства:

1. Исполнительный – характеризуется сочетанием шкал О и К.
2. Инициативный – сочетание шкал С и Д.

Оценка показателей:

Каждый тип ориентации максимально может быть оценен в 20 баллов. Равномерное распределение по всем шкалам (4 – 6 ответов) свидетельствует о гибкости личности, умении сознательно перестраивать поведенческий стиль руководства, способности активно адаптироваться в конфликтной ситуации. Доминирующий тип ориентации фиксируется в случае, когда больше 50% ответов даются по одному из типов шкал. Ориентация отсутствует или незначительна, если испытуемый не дает по данному типу шкалы ответов вообще или их имеется незначительное количество (1 – 2 ответа).

8. Решение конфликтных ситуаций в сфере делового общения.

Цель: выработать навыки применения конструктивного критического высказывания в деловом общении.

Материал: конфликтогенные ситуации.

Инструкция: Внимательно прочитайте описание конфликтогенной ситуации (таблица 10.4.). Определите, что делает критическое сообщение действующего лица ситуации неконструктивным. Представьте себя этим человеком и предложите альтернативный вариант конструктивного критического сообщения, опираясь на схему «Факты – последствия – чувства – предложение – преимущество».

Помните, что ваша задача не в том, чтобы предложить вариант поведения в подобной ситуации, а в том, чтобы определить схему конструктивной критики. Оцените собственное решение и предложения других членов группы по следующим критериям:

- 1) какие компоненты модели присутствовали (таблица 10.3.);
- 2) не были ли использованы слова, вызывающие протест, или иные проявления враждебности.

Ход работы. Упражнение проводится в группах по 5 – 6 человек. В ходе анализа ситуации можно додумывать обстоятельства конфликтогенной ситуации.

Полная пошаговая модель конструктивной критики

Шаг 1. Продемонстрируйте добрые намерения.

Шаг 2. Опишите событие.

Шаг 3. Опишите его последствия и ваши чувства, возникшие в связи с ним.

Шаг 4. Опишите ваши предложения.

Шаг 5. Аргументируйте ваши предложения.

Шаг 6. Договоритесь о согласии.

Шаг 7. Опишите ваше позитивное отношение к личности оппонента.

Конфликтогенные ситуации в деловом общении

<i>Ситуация</i>	<i>Сообщение</i>	<i>Конструктивная критика</i>
1. Сотрудник опоздал на работу. Поскольку он хорошо справляется со своими обязанностями и часто задерживается на работе, его опоздания не вызвали нареканий у непосредственного руководителя. В этот день была проверка; его встретил в коридоре директор и говорит	«Если вы не будете вовремя - приходите на работу, мне придется подумать о вашем увольнении»	
2. Руководитель распорядился передвинуть стол одного из сотрудников, поскольку он загромождал доступ к розетке. Тот, обнаружив стол на другом месте, бурно выразил возмущение. Рассерженный руководитель говорит	«Не спрашивайте почему; делайте, как вам говорят».	
3. Сотрудник должен был вчера сдать отчет о работе, проделанной за месяц. Сегодня отчет еще не готов. Руководитель говорит	«Вы недостаточно прилежно работаете».	
4. Сотрудник в присутствии потенциального клиента критически высказался по поводу компетентности другого сотрудника. Позже, руководитель, беспокоясь за репутацию организации, говорит ему	«Такое может сказать только идиот».	
5. Один из сотрудников надолго занял телефон. Другой ждет важный звонок и нервничает. Он не выдерживает и говорит	«Хватит болтать! Ты эгоист, думаешь только о себе».	

6. Руководителю срочно потребовалось кое-что выяснить у сотрудника. Он обнаружил, что сотрудник отлучился со своего рабочего места. Встретив его в коридоре, он говорит	«Безобразия! Вы должны вести себя более ответственно».	
7. Сотрудник попросил своего коллегу о помощи. Тот обещал помочь, но не сделал этого	«Из-за тебя мне влетело! А ты и рад, наверное? Специально меня подставил?»	
8. Сотрудник рисует красками праздничную стенгазету, расстелив ее на своем столе, и при этом не прикрыл ничем стол. Руководитель, беспокоясь за сохранность мебели, говорит	«Чем это вы занимаетесь на рабочем месте?»	
9. Руководитель обнаружил, что сотрудник долго разговаривает по телефону на темы, не связанные со служебными обязанностями	«Я запрещаю вам пользоваться телефоном в личных целях. Если вам не нравится у нас работать - увольняйтесь!»	
10. Один из сотрудников имеет привычку рассказывать о своих неприятностях коллегам. Один из них не выдерживает	«Как мне надоело ваше постоянное нытье!»	
11. Всякий раз, после разговора с клиентом, проявляющим низкую компетентность, сотрудник N кипит от возмущения. Коллега говорит ему	«Вы не должны так сердиться. Успокойтесь».	
12. Руководитель попросил сотрудника срочно выполнить важную работу. Сотрудник боится, что не сможет выполнить другое задание к назначенному сроку	«Да что же это такое! Почему я должен это делать! Как будто некому больше поручить!»	
13. У сотрудника рабочий стол завален	«Если бы ты вовремя навел	

папками, бумагами и другими вещами. Он паникует из-за того, что не может найти компакт-диск с важной программой, которую взял на время. Его руководитель говорит	порядок на своем столе, у тебя не было бы причин для паники».	
14. Во время частных бесед сотрудник высказывает коллегам интересные идеи по поводу того, как можно усовершенствовать работу, и критикует начальство за косность и нежелание что-либо менять. Одному из сотрудников это надоело	«Вам бы только покритиковать. А самому инициативу не проявить?»	
15. Сотрудник имеет привычку пить чай и по забывчивости оставлять грязную кружку на столе у коллеги. Тот долго терпел, но не выдержал	«Я считаю ваше поведение безобразным!»	

Обсуждение и выводы. Каждая группа делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

С какими трудностями вы встретились при анализе неконструктивного критического высказывания? При формулировании конструктивного критического высказывания?

Какие возможности вы видите в использовании этого метода при решении конфликтных ситуаций?

Какова область его применения и возможные ограничения?

Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

9. Проанализируйте сложившиеся ситуации и сформулируйте предложения по ее урегулированию, используя пошаговую модель конструктивной критики.

Ситуация 1. Сотрудница психологической службы работает на одном из компьютеров над текстовыми файлами, которые принесла с собой на дискете. После работы она оставила дискету в дисковом диске и ушла домой. Сетевой администратор обнаружил в компьютере вирус, который был занесен с зараженной дискеты сотрудницы. Сотрудница, не обладающая соответствующими навыками, неоднократно выказывала недовольство тем, что ей приходится работать с компьютерной техникой. Она демонстративно отвечала отказом на предложения учиться, ссылаясь на то, что обслуживание компьютеров входит не в ее обязанности, а в обязанности инженера. Руководитель подразделения говорит следующее...

Ситуация 2. Сотрудник любит слушать музыку и включает радио. Он думает, что его коллега музыка тоже нравится, и делает ее погромче. Между тем – наоборот, тот терпеть не может музыкальный репертуар FM-радиостанций, его эта музыка выводит из себя, он уже десять минут безуспешно пытается сосредоточиться на работе. Он сдержанно улыбается и спокойно говорит...

Содержание отчета.

В содержании отчета студент должен сделать выводы по индивидуальным показателям.

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см.

Контрольные вопросы и тестовые задания.

1. Межличностный конфликт и причины его возникновения.
2. Социально-психологическая традиция исследования межличностных конфликтов.

3. Специфика межэтнических конфликтов.
4. Трудовые конфликты и пути их разрешения.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и выполнению самостоятельной работы

по дисциплине **«Конфликтологический практикум»**

для студентов направления подготовки

37.03.02 «Конфликтология»

Направленность (профиль)

«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ И
ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки бакалавров предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам психиатрии, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины.

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим лабораторным и практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросы, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

- работа с понятийным аппаратом;
- поисковая работа с различными источниками;
- составление аннотированного списка литературы по проблеме;
- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;

- анализ научных исследований по психологической проблематике;
- подготовка докладов по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических и лабораторных занятиях (дискуссии, заполнение и анализ таблиц, составление конспектов, реферирование источников, составление схем и др.), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ И ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Конфликтологический практикум» предполагает творческую работу студентов в ходе проведения практических и лабораторных занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы студентов.

Выполнение практических и лабораторных занятий по дисциплине

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к лабораторным и практическим занятиям. Обзаведитесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед практическим и лабораторным занятием изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении, подготовьте протокол проведения работы, в который занесите:

- название работы; цель работы; ход работы.

Оформление практических и лабораторных работ часто требует наличия справочной литературы, которую необходимо иметь при себе на занятии.

Оформление отчетов должно производиться после окончания работы непосредственно на занятии, при наличии свободного времени или дома.

Для подготовки к защите отчета следует проанализировать экспериментальные результаты, сопоставить их с известными теоретическими положениями или эмпирическими справочными данными, обобщить результаты исследований в виде лаконичных выводов по работе.

Целью практических и лабораторных занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
- проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала студентами;
- обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;
- восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Изучение и анализ литературных источников является обязательным видом самостоятельной работы студентов. Изучение литературы по избранной теме имеет своей задачей проследить характер постановки и решения определенной проблемы различными авторами, аргументацию их выводов и обобщений, провести анализ и систематизировать полученный материал на основе собственного осмысления с целью выяснения современного состояния вопроса.

Проработка отобранного материала обязательно должна идти с одновременным ведением записей прочитанного и своих замечаний. Запись может иметь как форму конспекта, так и выписок, а также картотеку положений, тезисов, идей, методик, что в дальнейшем облегчит классификацию и систематизацию полученного материала. Такого рода записи являются лучшим способом накопления и первичной обработки материал, одной из обязательных форм организации умственного труда.

Планом удобно пользоваться при подготовке к устному выступлению по выбранной теме. Каждый пункт плана должен раскрывать одну из сторон избранной темы, а весь план должен охватывать ее целиком.

Тезисы предполагают сжатое изложение основных положений текста в форме утверждения или отрицания. Они являются более совершенной формой записей и представляют основу для дискуссии. К тому же их легко запомнить.

Аннотация – краткое изложение содержания – дает общее представление о работе.

Резюме кратко характеризует выводы, главные итоги источника.

Конспект является наиболее распространенной формой ведения записей. Основную ткань конспекта составляют тезисы, дополненные доказательствами и рассуждениями. Конспект может быть текстуальным, свободным или тематическим. Текстуальный представляет собой цитатник с сохранением логики работы и структуры текста. Свободный конспект основан на изложении материала в том порядке, который более удобен автору. В этом смысле конспект представляет собирание воедино мыслей, разбросанных по всей книге. Тематический конспект может быть составлен по нескольким источникам, где за основу берется тема, интерпретируемая по-разному.

Экономии времени дает использование при записях различного рода сокращений, аббревиатуры и т.д. многие используют для регистрации исследуемых тем систему карточек. Преимущество карточек в том, что тема там излагается очень сжато, и они очень удобны в использовании, т.к. их можно разложить на столе, перегруппировать и без труда найти искомую тему.

Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтологический практикум»

- собеседование

Список рекомендуемой литературы.

Основная литература

Гилязова О.С. Конфликтология. Практикум. – Екатеринбург, 2019. – 116 с.

Цветков, В. Л. Психология конфликта : От теории к практике / В.Л. Цветков. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 183 с. - ISBN 978-5-238-02360-1, экземпляров неограничено

Дополнительная литература

1. Колесникова С.В., Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты. – М.: Литрес, 2014. – 120с.

2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. – 420 с.

3. Ракульцев И.П. Социальные конфликты и пути их разрешения : монография / И.П. Ракульцев. - Москва : Лаборатория книги, 2012. - 124 с. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-504-00887-5, экземпляров неограничено

4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков ; В.И. Сперанский. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - ISBN 978-5-394-02402-3, экземпляров неограничено

Интернет-ресурсы:

<https://psyfactor.org/> Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР»

www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks

