

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

(Н.Л. Пузыревич, заведующий кафедрой социальной и семейной психологии БГПУ)

Специальность 1-03 04 03 Практическая психология

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Цель: развитие навыков самостоятельной работы с психологическими первоисточниками, ознакомление с методиками диагностики семейных отношений.

Задачи:

1. Ознакомление с современной литературой по конфликтологии.
2. Приобретение навыков планирования диагностического исследования семьи, анализа и интерпретации психодиагностической информации.
3. Расширение и углубление знаний по диагностике семейных отношений.
4. Развитие профессиональной рефлексии.

Форма управления: индивидуальные и групповые консультации.

ТЕМА 2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

УСРС 1 (4 часа).

1 модуль (уровень узнавания)

Выполните тестовое контрольное задание.

1. **Конфликтология как наука зародилась в рамках**
а) социологии б) педагогики в) психологии г) медицины
2. **Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом**
а) в 19 веке б) в начале 20 века в) в середине 20 века г) в конце 20 века
3. **Впервые термин «Социология конфликта» появился в работах**
а) Эпикура б) Г.Зиммеля в) Ф.Бэкона г) К.Маркса
4. **Впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны, рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков**
а) Эпикур б) Г.Зиммель в) Ф.Бэкон г) К.Маркс

5. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат эмоциональные отношения между людьми, которые следует изучать с помощью социометрии, это

- а) Я.Морено б) Э.Берн в) К.Томас г) Т.Шибутани

6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат пересекающиеся трансакции, это

- а) Я.Морено б) Э.Берн в) К.Томас г) Т.Шибутани

7. Основы современной социологической Общей теории конфликта создал

- а) Льюис Козер б) Ральф Дарендорф в) Кеннет Боулдинг
г) Элтон Мэйо

8. Предметом исследования конфликтологии являются

- а) способы поведения людей в конфликтах
б) способы предупреждения конфликтов
в) закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
г) источники возникновения конфликтов в социуме

9. Внутренней побудительной силой, подталкивающей субъектов социального взаимодействия к конфликту, является

- а) предмет конфликта б) образ конфликтной ситуации в) мотив конфликта
г) позиция конфликтующей стороны

10. Отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия называется

- а) предмет конфликта б) образ конфликтной ситуации в) мотив конфликта
г) позиция конфликтующей стороны

11. Первое столкновение сторон, являющееся поводом для начала открытого конфликта, называется

- а) конфликтная ситуация б) предмет конфликта в) инцидент г) пик конфликта

12. По социальным последствиям выделяются следующие виды конфликта:

- а) деструктивные б) реалистические в) социально-бытовые
г) межгрупповые

13. По количеству субъектов конфликтного взаимодействия выделяются следующие виды конфликтов:

- а) деструктивные б) реалистические в) социально-бытовые
г) межгрупповые

14. Верны ли следующие суждения

А. Конфликт явление противоречивое. Он имеет как конструктивные, так и деструктивные функции.

Б. Одной из конструктивных функций конфликта является то, что он позволяет обнаружить и зафиксировать наличие противоречий и проблем в обществе, организации, группе.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

15. Ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий называется

- а) динамикой конфликта б) границы конфликта в) диспозиция конфликта
- г) конфликтная тактика

16. Не является формой завершения конфликта

- а) насилие б) разъединение в) примирение г) компромисс

17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что сущность внутриличностного конфликта состоит в преодолении противоречия между биологическими влечениями и социально-культурными нормами, между сознательным и бессознательным, принадлежит

- а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу г) А.Леонтьеву

18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что противоречивое взаимодействие «середи» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит

- а) З.Фрейду б) А.Маслоу в) В.Франклу г) А.Леонтьеву

19. Силье взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется

- а) приспособление б) конкуренция в) компромисс
- г) сотрудничество

20. Силье взаимодействия в конфликте, при котором интересы другой стороны предпочтительнее, чем собственные, называется

- а) приспособление б) конкуренция в) компромисс
- г) сотрудничество

21. Терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям называется

- а) ригидность б) социализация в) установка
- г) толерантность

22. Психологическое состояние людей (индивидов или групп), возникающее из-за длительной неудовлетворенности существующим положением дел и приводящее к социальным конфликтам, называется

- а) конфликтная установка б) социальная напряженность
- в) управление конфликтом г) генерализация конфликта

23. Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды, называется

- а) стресс б) дистресс в) усталость
- г) заторможенность

24. Разновидностью конфликта в организации не является

- а) организационный конфликт б) трудовой конфликт
в) инновационный конфликт г) невротический конфликт

25. Верны ли следующие суждения

А. Профилактика конфликта представляет собой такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем.

Б. Поддержания сотрудничества может рассматриваться как универсальный способ предотвращения конфликтов.

- а) верно только А
б) верно только Б
в) верны оба суждения
г) оба суждения неверны

26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в работе с неформальными лидерами и микрогруппами, в снижении социальной напряженности и укреплении социально-психологического климата в группе

- а) информационная б) коммуникативная
в) социально-психологическая г) организационная

27. Проведение переговоров с участием специально подготовленного посредника называется

- а) коллизия б) консенсус в) медиация г) арбитраж

28. Укажите пункт, который не является принципом медиации

- а) добровольность б) конфиденциальность в) равноправие сторон
г) честность

29. Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности авторитарный стиль обеспечивает жесткий контроль деятельности учеников, тем самым позволяет предупреждать появление конфликтов.

Б. Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация – учитель», «учитель – учитель» и «администрация – администрация» по представляют собой типичные организационные конфликты.

- а) верно только А
б) верно только Б
в) верны оба суждения
г) оба суждения неверны

30. В конфликтной ситуации педагог обязан выбирать следующий стиль поведения:

- а) сотрудничество б) компромисс в) приспособление г) нет правильного ответа

2 модуль (уровень воспроизведения)

Выполните тестовое контрольное задание.

1. Верны ли следующие суждения

А. Конфликтология как наука зародилась в рамках психологии.

Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом в начале 20 века.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

2. Под наиболее острым способом разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, и обычно сопровождаемым негативными эмоциями, понимается

- а) борьба
- б) конфликт
- в) столкновение
- г) война

3. Мысль о том, что единственный всеобщий закон, царящий в космосе, - это «война - отец всего и гари всего» принадлежит древнегреческому философу

- а) Гераклиту
- б) Платону
- в) Геродоту
- г) Эпикуру

4. Основы современной социологической теории «Конфликтная модель общества» заложил

- а) Льюис Козер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Кеннет Боулдинг
- г) Элтон Мэйо

5. Тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации предложил

- а) К.Юнг
- б) Э.Берн
- в) Э.Мэйо
- г) К.Томас

6. Исследователь, который рассматривал насилие как основополагающую форму правления и творческое начало истории, это

- а) Вилфредо Парето
- б) Гаэтано Моска
- в) Жорж Сорель
- г) Франц Оппенгеймер

7. В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках

- а) социал-дарвинизма
- б) марксистской теории
- в) структурного функционализма
- г) общей теории

конфликта

8. Верны ли следующие суждения

А. Предметом исследования конфликтологии являются источники возникновения конфликтов в социуме и способы предупреждения конфликтов

Б. Отношение к предмету, выступающему в качестве объекта конфликта, обусловлено конкретно-исторически.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

9. К объективным элементам конфликта не относится

- а) объект конфликта
- б) участник конфликта
- в) среда конфликта
- г) мотив конфликта

10. Третьей стороной в конфликте, призванной обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, называется

- а) начальник
- б) посредник
- в) организатор
- г) зачинщик

11. Стечение обстоятельств, которое объективно создает почву для реального противоборства между социальными субъектами называется

- а) конфликтной ситуацией
- б) инцидентом
- в) конфликтом
- г) предмет конфликта

12. По сферам проявления выделяются следующие виды конфликтов (укажите лишний):

- а) экономические
- б) идеологические
- в) социально-ситуативные
- г) открытые

13. Внутриличностный конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями называется

- а) нравственный конфликт
- б) мотивационный конфликт
- в) ролевой конфликт
- г) адаптационный конфликт

14. Позитивная функция конфликта, обеспечивающая стабильность социальной системы, формирование и консолидацию групп, называется

- а) интеграция
- б) активизация
- в) инновация
- г) сигнальная

15. Этап осознания проблемной ситуации субъектами взаимодействия относится к

- а) латентному периоду
- б) открытому периоду
- в) постконфликтному периоду
- г) эскалации конфликта

16. Один из крайних способов разрешения конфликтов, при котором используются формы принуждения в отношении индивида или группы, называется

- а) негативизм
- б) ненависть
- в) пароксизм
- г) агрессия

17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается экзистенциальным вакуумом, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт появляется в результате разрыва между стремлением к самоактуализации и невозможностью реализовать эту высшую потребность в реальной жизни, принадлежит

- а) З.Фрейду
- б) А.Маслоу
- в) В.Франклу
- г) А.Леонтьеву

19. Верны ли следующие суждения

А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется приспособление.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется сотрудничество.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

20. Стиль взаимодействия в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления к кооперации и отсутствием стремления к достижению собственных целей, называется

- а) приспособление
- б) уход
- в) компромисс
- г) сотрудничество

21. Разрешение конфликта может быть достигнуто административными средствами, к которым относятся (укажите лишнее)

- а) перевод на другую работу
- б) убеждение
- в) увольнение
- г) решение суда

22. Форма проявления управленческого конфликта, при которой существующие групповые нормы, административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами, называется

- а) дезорганизция
- б) несогласие
- в) напряженность
- г) конфронтация

23. Напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций называется

- а) стресс
- б) дистресс
- в) усталость
- г) заторможенность

24. Столкновение интересов и мнений, оценок, между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий содержания, организации труда и его оплаты) называется

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

25. Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают ресурсы, называется

- а) политический конфликт
- б) социальный конфликт
- в) экономический конфликт
- г) духовно-идеологический конфликт

26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в ликвидации дефицита информации, исключении ложной искаженной информации, устранении слухов-

- а) информационная
- б) коммуникативная

в) социально-психологическая г) организационная

27. Форма посредничества в конфликте, отличающаяся четко разработанной, законодательно закрепленной процедурой разбирательства, а также обязательностью для исполнения участниками конфликта принятых третьей стороной решений, называется

а) медиация б) суд в) арбитраж

г) социальное давление

28. Стратегия переговоров, ориентированная на реализацию партнерского подхода и предполагающая стремление участников к позитивному взаимодействию, называется

а) позиционный торг б) альтернативный переговоры

в) «игра с нулевой суммой» г) конструктивные переговоры

29. Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности следует избегать любых конфликтов.

Б. Знание конфликтологии помогает педагогу в выборе стиля поведения в конфликтной ситуации.

а) верно только А

б) верно только Б

в) верны оба суждения

г) оба суждения неверны

30. Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия

Учитель обращается к ученику со словами упрека: «Ты должен всегда своевременно готовить домашнее задание». Ученик отвечает: «Но нам так много задают другие учителя».

а) В – В б) Д – Д в) В – Д г) Р – Р

3 модуль (уровень применения полученных знаний)

Выполните тестовое контрольное задание.

1. Верны ли следующие суждения

А. Конфликтология как наука зародилась в рамках социологии.

Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом только в конце 20 века.

а) верно только А

б) верно только Б

в) верны оба суждения

г) оба суждения неверны

2. Впервые понятийная схема описания конфликта была предложена

а) А.Я.Анцуповым б) Л.А.Петровской в) А.И.Шиловым

г) Н.В.Гришиной

3. Мысль о том, что «негативные последствия столкновений вынудят когда-то людей жить в состоянии мира» принадлежит древнегреческому философу

- а) Гераклиту б) Платону в) Геродоту
г) Эпикуру

4. Создателем Теории элиты является

- а) Вильфредо Парето б) Макс Вебер в) Жорж Сорель
г) Франц Оппенгеймер

5. Основы современной социологической теории «позитивно-функционального конфликта» заложил

- а) Льюис Козер б) Ральф Дарендорф в) Кеннет Боулдинг
г) Элтон Мэйо

6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат противоположные интересы людей, это

- а) Я. Морено б) Э. Берн в) И. Томас
г) Т. Шибутани

7. В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках

а) социал-дарвинизма б) марксистской теории
в) структурного функционализма в) теории «Конфликтная модель общества»

8. Верны ли следующие суждения

А. Предметом исследований конфликтологии являются закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.

Б. Противоречия, вызывающие конфликт, всегда носят объективный характер.

- а) верно только А
б) верно только Б
в) верны оба суждения
г) оба суждения неверны

9. К косвенным участникам конфликта не относятся

- а) защитники б) пособники в) посредники г) оппоненты

10. Слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния называются

- а) условия конфликта б) конфликтогены в) причины конфликта
г) катарсис

11. Укажите лишний фактор в данной классификации причин возникновения конфликтов

- а) информация б) структура в) отношения
г) мотивация д) ценности е) поведение

12. Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов и пр.), называется

- а) конструктивный б) деструктивный в) внутриличностный
г) реалистический

13. Непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери, называется

- а) деструктивный конфликт б) невротический конфликт
в) нереалистический конфликт г) латентный конфликт

14. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям, индивидуум, является

- а) динамикой конфликта б) структурой конфликта
в) функцией конфликта г) причиной конфликта

15. В динамике конфликта инцидент относится к

- а) латентному периоду б) открытому периоду
в) постконфликтному периоду г) эскалации конфликта

16. Функция конфликта, при которой происходит выявление нерешенных проблем и обнаружение недостатков, называется

- а) интеграция б) активизация в) инновация г) сигнальная

17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается диссонансом между «Я-концепцией», с одной стороны, и идеальным «Я» - с другой, принадлежит

- а) К.Левину б) К.Роджерсу в) А.Адлеру
г) К.Юнгу

18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается сформировавшимся у человека комплексом неполноценности, принадлежит

- а) К.Левину б) К.Роджерсу в) А.Адлеру
г) К.Юнгу

19. Верны ли следующие суждения

А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется компромисс.

Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется приспособление.

- а) верно только А
б) верно только Б
в) верны оба суждения
г) оба суждения неверны

20. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется

- а) приспособление б) конкуренция в) компромисс

г) сотрудничество

21. Разрешение конфликта может быть достигнуто педагогическими средствами, к которым относятся (укажите лишнее)

- а) перевод на другую работу б) убеждение в) просьба
в) беседа

22. Самая острая форма проявления управленческого конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления, называется

- а) дезорганизация б) несогласие в) напряженность
г) конфронтация

23. Способ разрешения внутриличностных конфликтов, при котором происходит переход психической энергии в другие сферы деятельности личности, называется

- а) вытеснение б) идеализация в) вытеснение
г) сублимация

24. Столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентаций, возникающие вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива называется

- а) организационный конфликт б) трудовой конфликт
в) инновационный конфликт г) невротический конфликт

Тема 5. Основы предупреждения и разрешения конфликтов

25. Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают власть и влияние, называется

- а) политический конфликт б) социальный конфликт
в) экономический конфликт г) духовно-идеологический конфликт

26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в организации общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечении эффективного общения, переговоров, это

- а) информационная б) коммуникативная
в) социально-психологическая г) организационная

27. Технология регулирования конфликта, которая состоит в решении кадровых вопросов, использовании методов поощрения и наказания, кадровых перестановках, это

- а) информационная б) коммуникативная
в) социально-психологическая г) организационная

28. Способ урегулирования конфликтов через совместную деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы называется

- а) переговоры б) презентация в) сотрудничество
г) диагностика конфликта

29. Верны ли следующие суждения

А. В педагогической деятельности следует избегать резкой, нетактичной реакции учителя на отклоняющееся поведение школьников.

Б. Педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

30. Проведите транзактный анализ межличностного взаимодействия

Отец ученика обращается к учителю со словами: «Вы должны поставить ему отличную оценку, он будет поступать в институт». Учитель отвечает: «Давайте посмотрим журнал успеваемости».

- а) В – В
- б) Р – В
- в) В – Д
- г) Р – Р

Ключ к заданиям

№ вопроса	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Кол-во баллов
1.	А	Г	А	1
2.	В	Б	Б	1
3.	Б	А	Г	1
4.	Б	Б	А	1
5.	А	Г	А	1
6.	Б	В	В	1
7.	Б	В	В	1
8.	В	Б	А	1
9.	В	Г	Г	1
10.	Б	Б	Б	1
11.	В	А	Г	1
12.	А	Г	В	1
13.	Г	А	Б	1
14.	В	А	В	1
15.	А	А	А	1

16.	Г	Г	Г	1
17.	А	В	Б	1
18.	Г	Б	В	1
19.	В	Б	А	1
20.	А	Б	Б	1
21.	Г	Б	А	1
22.	Б	А	Г	1
23.	Б	А	Г	1
24.	Г	Б	А	1
25.	В	В	А	1
26.	В	А	Б	1
27.	В	Б	Г	1
28.	Г	Г	А	1
29.	Б	Б	В	1
30.	Г	Б	Б	1

Максимальное количество баллов – 30

Критерии оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

Необходимо правильно выполнить:

«1 модуль» – 61-80% «2 модуль» – 81-90% «3 модуль» – 91-100%

ТЕМА 4. ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ

УСРС 2 (4 часа).

1 модуль (уровень узнавания)

Задание 1. Кому из мыслителей Нового времени принадлежат следующих два противоположных по смыслу высказывания о природе социальных конфликтов:

А

- В природе человека три основные причины войны: соперничество, недоверие, жажда славы.

- В естественном состоянии каждый имеет право на все.

- Пока люди живут без общей власти, держащей всех их в страхе, они находятся в таком состоянии, которое называется войной, и именно в состоянии войны всех против всех.

Б

- Начал к природе! Назад к первобытной идиллии!

- До тех пор пока люди довольствовались своими убогими хижинами, пока они ограничивались тем, что шили себе одежды из звериных шкур с помощью древесных шипов или рыбьих костей, украшали себя перьями и раковинами, расписывали свое тело в различные цвета, соперничествовали или украшали свои луки и стрелы, выдалбливали с помощью острых камней какие-нибудь рыбачьи лодки или грубые музыкальные инструменты, словом, пока они были заняты таким трудом, который полезен одному человеку..., они жили свободные, здоровые, добрые и счастливые... и продолжали в отношениях между собой наслаждаться всеми радостями общения, не нарушавшими их независимость.

- За уничтожением равенства последовали ужаснейшие смуты; так несправедливые захваты богатых, рабство бедных и разнузданные страсти тех и других, заглушая естественную сострадательность и еще слабый голос справедливости, сделали людей сккупными, честолюбивыми и злыми. Начались постоянные столкновения права сильного с правом того, кто пришел первым, которые могли заканчиваться только лишь сражениями и убийствами. Нарождающееся общество пришло в состояние самой страшной войны: человеческий род, погруженный в пороках и отчаявшийся, не мог уже ни вернуться назад, ни отказаться от злосчастных приобретений, им сделанных: он только стозорил себя, употребляя во зло способности, делающие ему счастье, и сам привел себя на край гибели.

Какая из этих двух концепций представляется вам более убедительной? Ответ обоснуйте.

Задание 2. Кому из современных психологов принадлежит следующая классификация типов человеческой психики:

Каждое человеческое существо располагает ограниченным репертуаром эго-состояний, подразделяющихся на три типа.

Родительские эго-состояния заимствованы у родительских фигур и воспроизводят чувства, установки, повеление и реакции этих людей.

Взрослые эго-состояния занимают независимым сбором и обработкой информации и оценкой вероятностей, что является основой для действия.

Детские эго-состояния являются следами детства индивида и воспроизводят его поведение и психическое состояние в какой-то конкретный или переломный момент его развития, используя однако возросшие возможности, имеющиеся в распоряжении взрослого человека.

Каким образом с точки зрения данной классификации объясняются источники профессиональных и семейных конфликтов?

Задание 3. 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 «безобразие», действуя следующим образом:

а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ногой по креслу нельзя;

б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «уговорили свое чадо»;

в) вызовите 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, до поздней ночи танцуют, слушают музыку. Вам это надоело и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия:

а) случите металлическим предметом по трубам центрального отопления;

б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;

в) обращаетесь к управлению или в милицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

2 модуль (уровень воспроизведения)

ВАРИАНТ 1¹.

Задание 1. Раскройте содержание следующих понятий: арбитраж, инцидент, компромисс, внутриролевой конфликт, реалистический конфликт, конфликтная личность, модерация, предмет конфликта, разрешение конфликта, деэскалация.

Задание 2. Охарактеризуйте такие стили поведения в конфликтной ситуации как уклонение и приспособление. Оцените преимущества и недостатки каждого из них. Каковы условия эффективности применения этих стилей?

Задание 3. Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор²:

1.1 Теоретические и социально-исторические предпосылки выделения

¹ Задания варианта 1 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы А, Д, З, Л, П, У, Ч.

² Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

конфликтологии в самостоятельную отрасль знания.

1.2 Психологическая традиция в изучении конфликта: интрапсихическая интерпретация конфликта.

1.3 Особенности восприятия в конфликте.

1.4 Психологические механизмы переговорного процесса.

1.5 Возможности использования «жетонной экономики» в практике управления конфликтами.

1.6 Косвенные методы работы с конфликтами.

1.7 Личностно-центрированная модель разрешения социального конфликта (А.С. Сегрера, М. Арайза).

Задание 4. Составьте реестр методик диагностики внутрличностного конфликта. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

Задание 5. Решите следующие задачи:

Задача 1. 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 курилке за беседой.

Вопрос: Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 2. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Вопрос: Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 3. Какие утверждения отражают специфику современных представлений о природе конфликтов? Выберите все правильные варианты ответов из нижеперечисленных:

1. Конфликты управляемы. При чем подавление или «отмена» конфликтов являются неэффективными способами обращения с ними.

2. В любой социальной системе обнаруживаются отсутствие равновесия, напряженность, конфликтные интересы.

3. Конфликт не следует рассматривать как исключительно деструктивное явление.

4. В будущем возможно установление постоянного мира и бесконфликтного существования общества.

5. Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим.

6. Основным способом урегулирования конфликтов является их подавление единоличной властью руководителя; решающую роль в преодолении социальных беспорядков играет государство и сильная государственная власть.

7. Конфликт содержит в себе потенциально позитивные возможности.

8. Конфликты заслуживают осуждения как исключительно деструктивное явление: войны, вооруженные столкновения – величайшее зло и средство для враждующих сторон.

Задание 6. Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

ВАРИАНТ 2³.

Задание 1. Раскройте содержание следующих понятий: конфликт, безатрибутивный конфликт, конфликтологическая компетентность, конфликтное взаимодействие, межролевой конфликт, посредничество, регулирование конфликта, приспособление, управление конфликтом, эскалация.

Задание 2. Охарактеризуйте такие стили поведения в конфликтной ситуации как сотрудничество и компромисс. Оцените преимущества и недостатки каждого из них. Каковы условия эффективности применения этих стилей?

Задание 3. Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор⁴:

- 1.1 Цели и задачи конфликтологии.
- 1.2 Конфликтология в Беларуси.
- 1.3 Психологическая традиция в изучении конфликта: ситуационные концепции конфликта.
- 1.4 Динамика деструктивного конфликта.
- 1.5 Переговорные стили.
- 1.6 Психологическое посредничество: основные принципы.
- 1.7 Рационально-интуитивная модель овладения конфликтами Дж. Скотт.

³ Задания варианта 2 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы Б, Е, Й, М, Р, Ф, Ш, Э.

⁴ Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

Задание 4. Составьте реестр методик диагностики уровня конфликтности личности. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

Задание 5. Решите следующие задачи:

Задача 1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Везжая 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.

Вопрос. Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 2. При распределении премии некоторые работники коллектива посчитали, что их незаслуженно обошли и обратились к Вам с жалобой.

Вопрос: Является ли данная ситуация конфликтной? Как поступить в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 3. Какие из утверждений справедливы для когнитивистских подходов к пониманию природы конфликта. Выберите все правильные варианты ответов из нижеперечисленных:

1. Конфликт — изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений и т.д., в которых выражается противоречивость природы человека;

2. Конфликт — особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию;

3. Конфликт — следствие неадекватного поведения в противоречивой ситуации;

4. Конфликт выступает как специфическое содержание знания, центральным элементом которого является убеждение о несовместимости целей различных сторон;

5. Объективное противоречие интересов является необходимым и достаточным условием возникновения и развития конфликта;

6. Развитие конфликта детерминировано субъективной интерпретацией ситуации как конфликтной;

7. Стойкая тенденция личности к конфликтному реагированию является следствием закрепления соответствующих моделей в ее поведенческом репертуаре;

8. Сущность интерперсональных конфликтов состоит в рассогласовании между системой представлений индивида и его знаниями о представлениях и поведении других.

Задание 6. Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

ВАРИАНТ 3⁵.

Задание 1. Раскройте содержание следующих понятий: конкуренция, деструктивный конфликт, нереалистический конфликт, конфликтная компетентность, конфликтология, конфликтоген, объект конфликта, оппоненты, переговоры, сотрудничество.

Задание 2. Охарактеризуйте такие формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта как посредничество и арбитраж. Сцените преимущества и недостатки каждой из них. Каковы условия эффективности их применения?

Задание 3. Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор⁶:

1.1 Методы конфликтологии.

1.2 Отечественная психология конфликта. организационный, деятельностный, личностный и ситуационный подходы.

1.3 Классификации внутриличностных конфликтов.

1.4 Функциональные характеристики конфликта.

1.5 Психологические пути снижения уровня конфликтности личности.

1.6 «Мозговой штурм» как метод поиска стратегий выхода из конфликтной ситуации.

1.7 Навыки конструктивного поведения в конфликте. Социально-психологический тренинг как способ повышения конфликтной компетентности.

Задание 4. Составьте реестр методик диагностики межличностных внутригрупповых конфликтов. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

Задание 5. Решите следующие задачи:

Задача 1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении 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...

Вопрос: Является ли данная ситуация конфликтной? Как следует поступить руководителю? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

⁵ Задания варианта 3 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы В, Ё, И, Н, С, Х, Щ, Ю.

⁶ Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

Задача 2. В самый напряженный период завершения планового задания в Вашем коллективе совершен неблагоприятный поступок: нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Вам неизвестен виновник или виновники.

Вопрос: Является ли данная ситуация конфликтной? Что предпринять в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 3. Какие из утверждений справедливы для психодинамического подхода к пониманию природы конфликта? Выберите все правильные варианты ответов из нижеперечисленных:

1. Интерперсональные конфликты имеют психическое происхождение.

2. Конфликт возникает в глубинах психики как результат взаимодействия внутренних структур и тенденций психики с силами законов ее собственного существования;

3. Конфликт выступает как неадекватная реакция, закрепившаяся в поведенческом репертуаре его участника (или участников);

4. Конфликты возникают в случае, если восприятие и интерпретация происходящего у участников взаимодействия не совпадают;

5. Конфликт выступает как специфическое содержание знания, центральным элементом которого является убеждение о несовместимости целей различных сторон;

6. Конфликт – особая форма агрессивного ответа на фрустрирующую ситуацию;

7. Психический конфликт есть постоянный элемент душевной жизни человека, характеризующийся непрерывным столкновением влечений, желаний, психических систем и сфер личности;

8. Развитие конфликта детерминировано субъективной интерпретацией ситуации как конфликтной.

Задание 6. Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

ВАРИАНТ 4⁷.

Задание 1. Раскройте содержание следующих понятий: конструктивный конфликт, ложный конфликт, конфликтная ситуация, образ конфликта, противоречие, уклонение, исход конфликта, профилактика конфликта, стратегия поведения в конфликте, косвенные участники конфликта.

⁷ Задания варианта 1 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы Г, Ж, К, О, Т, Ц, Ы, Я.

Задание 2. Охарактеризуйте такие методы ведения переговоров как «позиционный торг» и «метод принципиальных переговоров». Оцените возможности и ограничения каждого из них. Каковы условия эффективности их применения?

Задание 3. Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор⁸:

1.1 Основные этапы развития зарубежной и отечественной конфликтологии.

1.2 Психологическая традиция в изучении конфликта: конфликт как когнитивный феномен.

1.3 Картография как метод анализа конфликта: достоинства и ограничения.

1.4 Транзактный анализ в управлении конфликтами.

1.5 Методы управления эмоциональным состоянием в конфликте.

1.6 Практика игрового имитационного моделирования в управлении конфликтами.

1.7 Методика разрешения конфликтов «Последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» (ПОИР, Ч. Осгуд). Основные стратегии вовлечения оппонента в переговоры.

Задание 4. Составьте репертуар методик диагностики стратегии и стиля конфликтного взаимодействия. Необходимо указать названия и авторов методик, их краткое описание, характеристику области применения, а также привести ссылки на использованные источники.

Задание 5. Решите следующие задачи:

Задача 1. Молодая работница М. пожаловалась, что ее обижает сотрудница Т., попросила, перевести ее в другой отдел. При этом оказалось, что рабочие места М. и Т. находятся рядом и что Т. действительно часто делает М. замечания, многие из которых несправедливы. При этом Т. объяснила, что М. годится ей во внучки, а потому все ее замечания должна принимать с благодарностью. Руководителю показалось, что М. своей подвижностью и непоседливостью раздражает пожилую Т.

Вопрос. Является ли данная ситуация конфликтной? Как следует поступить руководителю? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 2. Один из членов Вашего коллектива внезапно заболел. Все сотрудники заняты срочной работой. Работа отсутствующего тоже должна быть выполнена в срок.

⁸ Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

Вопрос: Является ли данная ситуация конфликтной? Что предпринять в данной ситуации? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

Задача 3. Как отмечает М. Дойч, в конфликте встречаются мотивационные ориентации трех типов: кооперативная, конкурентная, индивидуалистическая. Каждая из сторон может иметь любую из трех ориентаций. Теоретически возможно 9 комбинаций. Какие из перечисленных ниже утверждений согласуются с результатами исследований М. Дойча? Выберите все правильные варианты ответов:

1. Диада, в которой одна сторона ориентирована на конкуренцию, а вторая – на кооперацию, развивается в индивидуалистически ориентированную диаду;
2. Диада, в которой хотя бы одна из сторон ориентирована индивидуалистически, имеет тенденцию развиваться в индивидуалистически ориентированную диаду;
3. Индивидуалистически ориентированная диада имеет тенденцию двигаться в сторону обоюдной кооперации;
4. Индивидуалистически ориентированная диада имеет тенденцию двигаться в сторону обоюдной конкуренции;
5. Индивидуалистически ориентированная диада может двигаться в сторону обоюдной кооперации или взаимной конкуренции, в зависимости от внешних обстоятельств и способствующих ситуативных факторов;
6. Нересипрочные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении взаимной конкуренции, если хотя бы одна из сторон имеет конкурентную ориентацию;
7. Нересипрочные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении обоюдной кооперации, если хотя бы одна из сторон ориентирована на кооперацию;
8. Стабильными являются только комбинации, в которых хотя бы одна из сторон ориентирована на кооперацию.

Задание 6. Осуществите анализ известного Вам межличностного или межгруппового конфликта по плану, представленному в приложении 1.

3 модуль (уровень применения полученных знаний)

Задание 1. Выберите одно или несколько периодических изданий, содержащих статьи по конфликтологии, и проанализируйте их. Анализ могут быть подвергнуты темы статей, частота встречаемости этих тем, полнота, с которой освещаются те или иные вопросы и др. Может быть проанализирована одна статья, в этом случае анализ статьи должен включать:

1. Название статьи; Ф.И.О. автора; источник (из какого периодического издания взята статья), место и год издания, название и адрес сайта.
2. Краткое изложение проблемы, рассматриваемой в статье.

3. Варианты решения данной проблемы, предлагаемые автором.
4. Выводы из статьи.
5. Оценка актуальности рассмотрения данной проблемы (насколько актуальна для Вас тема, рассматриваемая в статье).

Задание 2. Подготовьте рефераты по актуальным проблемам конфликтологии.

Выбор темы осуществляется в соответствии со списком тем рефератов. Реферат должен быть написан по плану, общая структура плана: введение, два-три раздела, заключение, литература, приложение.

Во введении обосновывается актуальность темы, указывается цель работы и представляется общая стратегия ее разработки в виде задач. Основное содержание может представлять собой обзор ряда литературных источников по теме. По форме это должен быть анализ направлений и подходов к проблеме. В заключении подводятся итоги выполненной работы и делаются основные выводы. Необходимо продемонстрировать собственное отношение к раскрываемой теме. В конце работы следует представить список используемой литературы, содержащий для реферата не менее 5-10, для сообщения – 3-5 источников (монографий, статей, интернет-ресурсов), соответствующих выбранной теме. При подборе литературы можно ориентироваться на источники, рекомендуемые преподавателем, и самостоятельно подбирать необходимую литературу. В выступлении с докладом по реферату должны быть отражены все основные вопросы плана. Выступающий должен хорошо знать содержание реферата или сообщения и уметь отвечать на вопросы аудитории.

Задание 3. Выступите с презентацией книги по конфликтологии. Для презентации может быть выбрана монография, учебник или учебное пособие по конфликтологии. В презентации должны быть отражены следующие моменты:

1. Ф.И.О автора, название книги, место издания, год издания, количество страниц, указание библиотеки или другого места нахождения книги.
2. Информация об авторе (когда жил, кто по профессии, какие научные звания имел (имеет), изучением каких вопросов занимался (занимается). Информация об авторе может быть взята из других источников.
3. О чем книга, основные разделы и главы книги (аннотации из самой книги недостаточно, это всего лишь помощь для создания Вашей аннотации).
4. Кем и для чего может быть использована данная книга.
5. Что Вам в этой книге понравилось, почему Вы ее рекомендуете другим?
6. Ваша субъективная оценка уровня сложности изложения материала в данной книге по 7 балльной шкале (0 – книга доступна даже для ребенка; 7- книга очень сложная, почти ничего не понял).

Вся презентация не должна занимать более 5 минут. За оформление работы в электронном виде добавляется 3 балла.

Задание 4. Используя редактор Power Point, разработайте электронную презентацию по одной из тем учебной дисциплины «Конфликтология». Для подбора слайдов используйте план:

1. Название темы презентации.
2. Основные понятия (не более трех) и основные тезисы (т.е. мысли без которых содержание Вашей темы не может быть раскрыто).
3. Интересная информация по теме, статистика, эксперименты и т. д.
4. Задания на проверку усвоения материала темы (вопросы, тест, проверочное задание и т. д.)
5. Список литературы для самостоятельного изучения темы.
6. Ф.И.О. автора презентации, группа.

При создании презентации необходимо обратить внимание на эстетику, логичность построения материала, полноту изложения.

Задание 5. Выполните диагностическую контрольную работу, которая предполагает разработку заданий 6-ти уровней сложности. Разработка включает следующие шаги: выбор темы, составление контрольных вопросов по уровням. Каждый уровень оценивается определенным количеством баллов (формулируя вопросы, используйте приведенную ниже таблицу); составление примерных ответов к заданиям.

Как формулировать вопросы:

Уровень	Ключевые слова и фразы в формулировании задания	Количество баллов
Знание	Перечислите, сформулируйте, опишите, соотнесите	0 – 1
Понимание	Интерпретируйте, обоснуйте, выявите, объясните смысл, покажите взаимосвязь, изложите основную идею	0 – 2
Применение	Продemonстрируйте, примените, выберите вариант, решите, смоделируйте, спрогнозируйте, воспользуйтесь этим, чтобы решить	0 – 3
Анализ	Оцените, проанализируйте, объясните причины, разложите на составляющие, найдите ошибки в логике рассуждений, сравните, проверьте, классифицируйте	0 – 4
Синтез	Сочините, придумайте, сделайте вывод, обобщите, создайте, разработайте новый вид продукта, оформите, измените, предложите	0 – 5
Оценка	Оцените логику построения материала, выделите критерии, обсудите все за и против, оцените соответствие выводов имеющимся данным, выберите лучший вариант, выскажите критические замечания, что вы думаете о ...	0 – 6

Критерии отметки: 0 – 6 баллов – «1-3», 7 – 11 баллов – «4-5», 12 – 17 баллов – «6-8», 18 – 21 балл – «9-10».

Задание 6. Составьте «Копилку мудрых мыслей о конфликте». В «Копилку мудрых мыслей о конфликте» может войти любое количество остроумных или просто интересных высказываний разных авторов о конфликте и подобных ему явлениях.

Все высказывания обязательно должны сопровождаться ссылками на авторов или источники.

Задание 7. Составьте рекомендации для родителей и педагогов по работе с конфликтными подростками. В работе должны содержаться ссылки на использованные источники литературы.

Задание 8. Проведите самоанализ познавательной деятельности в рамках учебной дисциплины «Конфликтология», заполнив таблицу:

Знал и умел до изучения конфликтологии	Узнал, изучая конфликтологию	Научился, изучая конфликтологию	Хотел бы узнать, осталось невыясненным	Хотел бы научиться
--	------------------------------	---------------------------------	--	--------------------

ТЕМА 11. ОБУЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОМУ ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТАХ И ИХ КОНСТРУКТИВНОМУ РАЗРЕШЕНИЮ

УСРС 3 (4 часа).

1 модуль (уровень узнавания)

Задание 1. «Читая синквейны».

Синквейн – поэтическая форма, которая позволяет обобщить фактический или ассоциативный материал по какой-либо теме.

Синквейн состоит из пяти строк и выстраивается следующим образом:

- строка 1 – определяемое понятие;
- строка 2 – два прилагательных к нему;
- строка 3 – три глагола к нему;
- строка 4 – фраза из четырех-пяти слов;
- строка 5 – вывод (обобщенное понятие, синоним и т.п.)

Например: образ жизни

1. Форма деятельности.
2. Индивидуальная, групповая.
3. Трудиться, проявлять, действовать.
4. Особенности поведения, обобщения и склада мышления.
5. Стиль жизни.

Задание 2. «Алфавит эмоций»

Вспомните и запишите возникающие в конфликтной ситуации – по одной эмоции на каждую букву алфавита. В общем кругу создается единый банк данных (устно или на доске/флипчарте).

Задание 3. В предложенной ситуации выявите 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. Мол полились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженер-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им два дня анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой 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 комиссия 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. Если анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на складе продуктов».

2 модуль (уровень воспроизведения)

Задача 1.

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 курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2.

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.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу, будет старательно работать, то ее поведение закончится этим вольером. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ сотрудница нужна коллективу.

Задача 3.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задача 4.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении 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...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Взвесить, ценен ли принятый сотрудник, если ценен, поговорить с заместителем, что его не устраивает в его подчиненном. Постараться урегулировать отношения заместителя с новым работником, сказать получателю присмотреться к нему еще некоторое время. Послать работника на курсы повышения специализации, если нужно. Если работник не очень ценен позвать его себе, указать на недостатки и не профессионализм, указанные в записке заместителя. Дать срок влиться в коллектив и исправить свои ошибки. Если не справится – уволить.

Задача 5.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Причина конфликта в неприязни друг к другу на основе несовпадения ценностей, установок, норм и принципов. Ситуативно-управленческая конфликтная ситуация.

Задача 6.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неготовленного 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.

Задача 7.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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».

Задача 8.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Сначала новопринятый 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.

Задача 9.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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.

Задача 10.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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.

Задача 11.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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

Задача 12.

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

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

3 модуль (уровень применения полученных знаний)

Решите ситуационные задачи.

Задача 1.

Ситуация: На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

Вопросы:

1. Каковы позиции в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Задача 2.

Ниже приведен перечень качеств, которыми должен обладать современный менеджер. Вам необходимо определить к какому виду они относятся. (В таблицу можете вписать номера указанных качеств) 1. ум. 2. интуиция. 3. активность. 4. авторитетность. 5. здоровье. 6. стремление к успеху. 7. творческое начало. 8. сила. 9. умение принять нужное решение. 10. энергичность. 11. уверенность в себе. 12. приспособляемость.

Физические качества. Личностные качества. Интеллектуальные качества.

Задание 3.

Ситуация: Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно точкой речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупреждал Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

Вопросы:

1. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?
2. Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы превратить конфликт?

Задача 4.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело». А что скажете Вы?

Задача 5.

Ситуация: Пенсионерка – врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события. Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: «Как вам не стыдно!» Директор дома культуры обвинил К. в том, что она сорвала лекцию. На что К. ответила: «Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?».

Вопросы:

1. Почему произошел конфликт?
2. Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?
3. Как преодолеть конфликт?

Задача 6.

Проблемная ситуация: На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло? На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирать его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег «как зеницу ока». Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся «на завод». Пойдешь перетаскивать кондиционер – как-то сказал слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом: «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», – закричал он. «Ах, ты...» – задохнулся от ярости Б. – Да я ... тебя...». Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б, с бригадиром, на другом – администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

Вопросы:

1. Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру..
2. В чем состоит причина описанной ситуации?
3. Как нормализовать ситуацию?

Задача 7.

Ситуация: Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек. Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках. Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы. После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была

«поделена» между тремя лидерами. Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после чего план стал выполняться и перевыполняться.

Вопросы:

1. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; б) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., которые взяли к себе в бригаду В.
2. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?
3. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

Задача 8.

Ситуация: В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлась без таковой, – как сказал директор, – это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучным. Но после назначения нового начальника начались неприятности. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, все его знали как активного и самостоятельного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменил свое поведение. Начальник цеха так возомнил о себе, что перестал считаться с мнением специалистов. Даже с коллегами, которые пытались дать совет, входил в конфликт и месяцами не разговаривал. Перессорился со всеми, кто был с ним на равных, подчиненных заставил трепетать перед ним. Все затаились, появилось ощущение беды. И она пришла. «Был крупный перебой с рудой. Наконец, она поступила. Но оказалась не та, что надо. А он сам не глянул, с других не спросил. От предостережений, как всегда, отмахнулся. «Без вас знаю, что делаю!» Чужим делом выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось. С последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

Вопросы:

1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?
2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?
3. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?
4. Как бы Вы наладили слаженную работу в цехе?

Задача 9.

Придумайте ситуацию, в которой явно прослеживалась бы такая закономерность как эскалация конфликтогенов. Что нужно сделать, чтобы добиться бесконфликтного общения?

Задача 10.

Ситуация: Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется. В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

Вопросы:

1. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.
2. Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

Задача 11.

Группа американских исследователей в канун Хэллоуина наблюдала за 1352 детьми, ходившими по домам с традиционным «Угости, а не то подшутим». Когда дети поодиночке или группой подходили к одному из 127 домов в разных частях города, экспериментаторы приветливо приглашали их в дом и предлагали каждому взять по одной шоколадке. После этого исследователи выходили в другую комнату и скрыто наблюдали за детьми. В итоге был зафиксирован следующий результат: дети в группе были в два с лишним раза более склонны съесть еще одну шоколадку сверх разрешенной, чем те, кто заходил поодиночке.

Вопрос: Объясните, какую особенность группового поведения подтвердил данный эксперимент.

Выполнение заданий **I** модуля (уровень узнавания) – оценивается в пределах 4-5 баллов.

Выполнение заданий **II** модуля (уровень воспроизведения) – оценивается в пределах 6-8 баллов.

Выполнение заданий **III** модуля (уровень применения полученных знаний) – оценивается в пределах 9-10 баллов.

План анализа конфликта

1. Описание конфликта (конфликтной ситуации). Описание должно быть достаточно подробным, чтобы обеспечить понимание сути конфликта. Необходимо указать источник информации о конфликте.

2. Вид конфликта (используйте несколько классификаций конфликтов).

3. Структура конфликта:

- Характеристика субъектов конфликта (ранг, сила и др.). Косвенные участники конфликта. Приводя информацию по этому пункту, соблюдайте этический принцип конфиденциальности.

- Предмет и объект конфликта.

- Наличие инцидента. Опишите, какое событие, действие послужило инцидентом. Определите, являлось оно целенаправленным или нецеленаправленным, объективным или субъективным.

- Образы конфликтной ситуации, восприятия в конфликте. По возможности, представьте восприятие и интерпретацию ситуации конфликта обоими оппонентами, а также косвенными участниками конфликта. Если эта информация недоступна, укажите это. В таком случае попытайтесь представить себя на месте каждого из оппонентов и опишите с этих позиций свою трактовку данной конфликтной ситуации. Это поможет Вам лучше понять действия оппонентов в конфликте. Укажите, какие типичные иллюзии и искажения восприятия проявили себя в этом конфликте.

- Специфика конфликтного взаимодействия: используемые оппонентами стратегии и тактики, стили поведения субъектов конфликта. Используйте сетку Томаса-Килменна, а также другие известные Вам типологии стратегий конфликтного реагирования.

- Условия протекания конфликта. Необходимо указать все условия, которые влияют на ход конфликта. Время, место, специфика деятельности, в выполнении которой вовлечены участники, характер отношений, предшествовавших конфликту, социальный контекст, наличие свидетелей, людей, которые могли или могут оказать влияние на развитие конфликта и т.д.

- Исход конфликта. Если конфликт еще не завершен, то следует указать наиболее вероятные на момент анализа конфликта варианты исхода.

4. Динамика конфликта. Необходимо охарактеризовать основные этапы развития конфликта, его эскалацию. Если конфликт еще не завершен, нужно привести прогноз дальнейшего развития ситуации. Следует также оценить вероятность возникновения подобных конфликтов в будущем.

5. Причины конфликта. Необходимо указать:

- объективные причинные факторы;

- субъективные причинные факторы.

6. Управление конфликтом. Следует привести возможные подходы и варианты действий по регулированию и разрешению конфликта, а также осуществить прогноз эффективности их использования. Если конфликт был разрешен, наряду с имевшими место способами урегулирования конфликта необходимо привести возможные альтернативы.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СРЕДСТВ ДИАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- устный опрос во время семинарских занятий;
- написание рефератов по рекомендуемым темам;
- выступление студентов на семинарских занятиях;
- подготовка докладов и эссе;
- участие в моделировании и анализе проблемных ситуаций;
- устный экзамен.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Управляемая самостоятельная работа по учебной дисциплине «Конфликтология» выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя.

Целью управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине «Конфликтология» является:

- создание условий для реализации творческих способностей студентов;
- развитие академических, профессиональных, социально-личностных компетенций;
- активное включение в учебную, научную, общественную и инновационную деятельность;
- овладение студентами в процессе обучения научными методами познания, умениями и навыками выполнения самостоятельной работы, углубленное и творческое освоение учебного материала;
- формирование у студентов умений и навыков самостоятельного решения актуальных учебных, научных и инновационных задач;
- личностное развитие студентов в качестве субъектов образовательной и профессиональной деятельности.

Управляемая самостоятельная работа как важная составная часть образовательного процесса должна опираться на мотивацию студентов, доступность и качество научно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса, сопровождаться эффективной системой контроля и способствовать усилению практической направленности обучения.

При выполнении управляемой самостоятельной работы создаются условия, при которых обеспечивается активная позиция студентов в самостоятельном получении знаний и систематическом применении их на практике.

Формы управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине:

- подготовка к практическим занятиям;

- подготовка к коллоквиумам;
- выполнение контрольных работ;
- выполнение исследовательских и творческих заданий;
- составление библиографии и реферирование литературы по заданной теме;
- создание карт, графиков и других наглядных пособий по изучаемым темам;
- написание тематических докладов и эссе на проблемные темы.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

1. Подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
2. Основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
3. Заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

В процессе самостоятельной работы студенты приобретают навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становятся активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Выполняя самостоятельную работу под контролем преподавателя студент должен:

- освоить минимум содержания, выносимый на самостоятельную работу студентов и предложенный преподавателем;
- планировать самостоятельную работу в соответствии с графиком самостоятельной работы, предложенным преподавателем;
- самостоятельную работу студент должен осуществлять в организационных формах, предусмотренных учебным планом и рабочей программой преподавателя;
- выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам в соответствии с графиком представления результатов, видами и сроками отчетности по самостоятельной работе студентов.

В процессе контроля управляемой самостоятельной работы по учебной дисциплине «Конфликтология» могут использоваться следующие формы:

- проведение групповых письменных, контрольных работ или тестирование;
- оценка устного ответа на вопрос, сообщения, доклада или решения задачи на практических занятиях;
- проверка рефератов, письменных докладов и отчетов;
- проверка конспектов практических занятий, первоисточников, монографий и статей.