

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА

Институт психологии

(рег. № УМЗР-2022-2019)

Кафедра социальной и семейной психологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой социальной
и семейной психологии

[подпись] Н.Л.Пузыревич
12 СЕНТЯБРЯ 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Директор Института психологии

[подпись] Д.Г.Дьяков
14 СЕНТЯБРЯ 2019 г.



ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

для специальности 1-23 01 04 Психология

Составители: **Н.Л.Пузыревич**, заведующий кафедрой социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук; **Н.С.Данилова**, преподаватель кафедры социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»; **Н.А.Сасункевич**, психолог ГУ «Минский городской центр социального обслуживания семьи и детей»

Рассмотрено и утверждено

на заседании Совета университета 21 ОКТАБРА 2019 г.

Протокол № 2

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Касьяник Е.Л., проректор по учебной работе УО «Республиканский институт профессионального образования», кандидат психологических наук, доцент;
Гурко А.П., заведующий кафедрой психологии и управления ГУО «Минский областной институт развития образования», кандидат психологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАН К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой социальной и семейной психологии Института психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (протокол № 2 от 12.09.2019 г.)
Советом Института психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» (протокол № 1 от 25.09.2019 г.)

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
СОДЕРЖАНИЕ	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	6
1.1 Конспект лекций	6
2 ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	50
2.1 Тематика семинарских занятий	50
2.2 Тематика лабораторных занятий	54
2.3 Задания для управляемой самостоятельной работы студентов	60
3 РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	95
3.1 Перечень рекомендуемых средств диагностики результатов учебной деятельности	95
3.2 Темы рефератов	96
3.3 Вопросы к экзамену	98
3.4 Критерии оценки результатов учебной деятельности	100
4 ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	104
4.1 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов	104
4.2 Учебная программа по учебной дисциплине	106
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	186

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Введение в систему подготовки профессиональных психологов учебной дисциплины «Конфликтология» отвечает актуальной потребности интенсификации процесса обучения специалистов социомных профессий. Данная учебная дисциплина соединяет в себе знания о природе, функциях, видах и методах разрешения конфликтов. Актуальность конфликтологии как области науки и практики определяется неопровержимой значимостью решаемых задач: определение сущности конфликта, прогноз развития конфликтной ситуации, психологическая профилактика конфликта, определение конструктивной стратегии и тактики ее разрешения. Следовательно, разработка электронного учебно-методического комплекса (ЭУМК) по учебной дисциплине «Конфликтология» обеспечит формирование у студентов конструктивной направленности личностного развития, высокого уровня конфликтологической компетентности.

Электронный учебно-методический комплекс (ЭУМК) по учебной дисциплине «Конфликтология» предназначен для студентов специальности «Практическая психология». Основными разделами настоящего ЭУМК являются: теоретический, практический, раздел контроля знаний и вспомогательный. ЭУМК включает: пояснительную записку, материалы для проведения лекционных, семинарских и лабораторных занятий, задания для управляемой самостоятельной работы студентов, критерии текущего и итогового контроля знаний, учебную программу по учебной дисциплине, а также список рекомендуемой литературы.

Цель создания ЭУМК – в соответствии с образовательным стандартом, улучшить методическое обеспечение учебного процесса в Институте психологии БГПУ по учебной дисциплине «Конфликтология», что будет способствовать формированию у студентов научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и эффективных стратегиях профилактики. Использование учебных материалов данного ЭУМК позволит сформировать у будущих психологов: систему знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях; систему знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта; практические умения диагностики конфликта; представления о функциях конфликтолога, современных программах эффективных тактик разрешения конфликта; умения психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии.

В результате работы с ЭУМК по учебной дисциплине «Конфликтология» студенты должны *знать*: основные научные категории конфликта в философской, социологической и психологической парадигме; структурные, динамические составляющие конфликта; источники конфликтов и зоны разногласий в системах социального взаимодействия; современные методы и стратегии урегулирования и разрешения конфликтного взаимодействия.

В результате работы с ЭУМК по учебной дисциплине «Конфликтология» студенты должны *уметь*: выполнять анализ конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия; использовать наиболее эффективные методы по конструктивному разрешению конфликтов.

В результате работы с ЭУМК по учебной дисциплине «Конфликтология» студенты должны *владеть*: навыками диагностики конфликта, управления и конструктивного разрешения в основных системах социального взаимодействия; навыками разработки и реализации программы профилактики и урегулирования конфликтов.

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ. КОНФЛИКТОЛОГ – КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА, ФУНКЦИИ

ЛЕКЦИЯ 1. Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции

Вопросы для рассмотрения:

1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки
2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии
3. Связь конфликтологии с другими науками
4. Основные функции психолога-конфликтолога

Основные понятия: конфликтология, история конфликтологии, цели и задачи конфликтологии, функции конфликтолога.

Конфликтология – это наука о конфликтах. Объектом комплексного изучения конфликтологии являются конфликты в целом, а предметом – общие закономерности их возникновения, развития и завершения. Конфликтологию интересуют три типа конфликта: внутриличностные, зооконфликты и социальные конфликты.

При всей важности вторых для общего понимания сущности конфликта, центральным объектом журналистской конфликтологии являются социальные конфликты, а их ядром – межличностные. Однако социальные конфликты тесно связаны с внутриличностными, поэтому понимание мотивов социальных конфликтов будет затруднено без изучения тех процессов, которые происходят в психике и предшествуют конфликтному поведению.

Цели и задачи конфликтологии: исследование конфликтов, связанных с деятельностью по управлению персоналом; организация системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

Наиболее актуальные на сегодняшний день задачи: преодолеть низкий уровень конфликтологических знаний; создать системную базу эмпирических знаний, включающую результаты ситуативного анализа реальных конфликтов в области управления персоналом; разработать методики и технологии оценки опасности возникновения конфликтов в основных сферах профессиональной деятельности менеджера по управлению персоналом.

На протяжении всей своей жизни человек постоянно сталкивается с разного рода конфликтами. Иногда мы сознательно идем на столкновение, иногда нас втягивают в конфликт против нашей воли, но, оказавшись в

подобной ситуации, всегда стараемся завершить ее как можно скорее и наилучшим для себя образом. Каждый решает эту проблему исходя из собственного жизненного опыта, целей и средств.

Человечество накопило огромный опыт и развязывания, и разрешения конфликтов. В XX в. на фоне общего роста гуманитарных наук сформировалась конфликтология – особая область знаний о конфликтах и способах их урегулирования, которая обобщает и развивает этот опыт. Задачи конфликтологии не только познавательные-теоретические (изучение структуры, механизма, динамики, причин и других составляющих конфликта), но и утилитарно-практические: помочь людям понять, что же делать с конфликтами. В простейших случаях человек может сориентироваться и без специальных знаний, но если ситуация сложна, в ней задействовано множество людей со своими интересами, то становится необходимым владение приемами урегулирования конфликтов, а то и привлечение специалиста-конфликтолога. Изучение конфликтологии дает возможность овладеть знаниями, которые помогут правильно относиться к конфликтам, разбираться в конкретной ситуации, оценивать свои возможности, определять цели. Владая навыками конструктивного разрешения конфликта, приемами ведения переговоров, можно добиваться такого исхода столкновения, который позволит и максимально удовлетворить свои интересы, и сохранить доброжелательные и уважительные отношения с бывшим соперником.

Понимание конфликта зависит от общих мировоззренческих установок и связано с пониманием природы самого человека. С древних времен существует две точки зрения на этот вопрос. Первая восходит к Аристотелю, который, размышляя о соотношении общества и индивида, отдает явное предпочтение обществу.

Человек – часть более широкого целого, и без него утрачивает свой смысл и сущность. Такой взгляд в науках о человеке преобладал довольно долго. К решению этого вопроса в пользу человека впервые пришел английский философ Т. Гоббс в XVII в. Он полагал, что естественное состояние общества – «война всех против всех». Природа создала людей равными, и это порождает равенство надежд и возможностей, люди добиваются одного и становятся врагами. Государство существует для защиты людей друг от друга не по природе, а в силу общественного договора. В зависимости от позиции наблюдается и разный подход к пониманию конфликта: конфликт обусловлен неправильным общественным устройством (неправильным распределением благ, отсутствием меры и справедливости), следовательно, построение совершенного общества приведет к исчезновению конфликтов; конфликт обусловлен самой природой человека и естественным равенством людей, а значит неизбежен. Этот спор остается актуальным и в наши дни. Европейская традиция либерализма придает большое значение свободному рациональному выбору человека, обладающего свободой воли, самостоятельно строящего свою судьбу, отвечающего за свои неудачи и достижения, добивающегося своих целей. Либерализм – основание активного отношения к жизни.

Противоположная точка зрения ориентирована на внешние обстоятельства. Чтобы жизнь стала богаче, лучше и интереснее, нужно сделать общество более справедливым. На практике это приводит к подавлению личной свободы и ответственности, к формированию иждивенческой психологической установки. Человек не может выжить без общества, но, становясь взрослым и самостоятельным, он осознает и свою зависимость от общества, и противоположность своих интересов во многих важных для него вопросах. Интересы людей изменчивы и подвижны, постоянно возникают отношения конкуренции, несовместимости позиций, а значит, конфликт должен быть понят как частный случай социального взаимодействия.

Попытки создать бесконфликтное общество постоянно повторялись в истории, но все они потерпели неудачу. Когда наличие конфликта отрицается, у людей нет возможности научиться управлять им и достойно из него выходить. Они либо до конца отстаивают свою точку зрения, либо загоняют конфликт вглубь, где он вызывает тяжелые переживания и исподволь разрушает отношения. Оба эти варианта малоэффективны. И на самом деле социальные системы отличаются не наличием или отсутствием конфликтов, а тем, как они умеют с ними справляться. Очень важно, чтобы люди ориентировались не только на достижение своих целей, но и на сохранение отношений.

Человечество на протяжении последних веков особенно активно искало средства управления конфликтами. В различных обществах сложились свои традиции их разрешения.

Начиная с XVII в. жизнь в Европе была довольно бурной. Во второй половине XIX в. широко распространился и стал довольно влиятельным марксизм с его теорией классовой борьбы как главной формы конфликта. Благодаря этому европейское общество к сегодняшнему дню накопило большой опыт примирения конфликтующих сторон и выработало культуру компромисса как основу европейской политики.

В США XIX в. – век индивидуализма и конкуренции – дал тип личности, ориентированной на себя. Соединенные Штаты более децентрализованы, чем Европа. Местные власти, а также фирмы, компании пользуются большим влиянием. Развитие бизнеса учило учитывать интересы других людей, а экономическая депрессия побудила к экспериментам в области организации производства, в результате которых возникла новая теория человеческих отношений, отвергающая догматический марксизм. Признание человека личностью, а не функцией производства привело к изменению социально-психологического климата и взятию курса на профилактику конфликта. Поскольку каждый имеет право отстаивать свои интересы, но обострение наносит ущерб всем сторонам, то лучший выход – открытый переговорный процесс, в котором противники становятся партнерами и сотрудничают. В России XIX в. основной конфликт не классовый, а общедемократический – между произволом монархии и гражданскими правами населения, и в отношении к нему характерен максимализм. В русской религиозной философии принцип соборности являлся одним из важнейших, и он утверждал,

что человек – часть целого и конфликт является ересью, преследуется и наказывается. Революционная доктрина поощряла конфликт (революция – локомотив истории). Для российского национального сознания не характерна терпимость к инакомыслию, идеалы духовности требовали самопожертвования, а не примирения. В советской России утвердился догматический марксизм, для которого человек – материал истории, винтик механизма. Конфликты на более низких уровнях, чем классовая борьба, не имели самостоятельного значения и были невозможны в справедливо организованном обществе. Таким образом, в России наиболее распространенными формами борьбы с конфликтами стали насилие и отрицание, замалчивание. Это объясняет, почему широко распространившиеся сейчас западные (главным образом – американские) методики разрешения конфликтов не очень хорошо приживаются на нашей почве.

Итак, в XX в. накопившиеся знания о конфликтах потребовали выделения их в отдельную область. Сначала наука о конфликтах развивается в рамках социологии, в контексте крупномасштабных социологических теорий. Постепенно изучение конфликта стало принимать практическую направленность: поиск способов и средств профилактики и урегулирования конфликтов, и в разработку этой проблемы активно включились психологи. Социология конфликта ориентирована на рассмотрение социальных конфликтов в контексте теоретического анализа общественных отношений. Психология конфликта ориентирована на анализ межличностных и внутриличностных противоречий и связана с нахождением психологических средств и способов разрешения конфликтов.

Конфликтология объединяет в себе оба эти подхода, являясь особой областью знаний о конфликтах и способах их урегулирования. Это прикладная научная дисциплина и вместе с тем сфера практической деятельности по урегулированию конфликтов.

Конфликтология пользуется данными, теоретическими моделями, методами других наук, особенно тесно связана с социологией и психологией. Другие науки – история, культурология, правоведение, педагогика, политология – дают материал и служат полем приложения для ее концепций.

Традиционно область интересов конфликтологии образуют следующие проблемы:

- сущность социального конфликта;
- классификация конфликтов;
- эволюция конфликтов;
- генезис конфликтов;
- структура конфликта;
- функции конфликта;
- информация в конфликте;
- динамика конфликта;
- диагностика конфликта;
- предупреждение конфликта;
- завершение конфликта.

Разные исследователи, давая свои определения конфликта, все же улавливают его сущность сходным образом, поэтому ставят одни и те же вопросы и решают их примерно одинаково.

ТЕМА 2. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

ЛЕКЦИЯ 1. Виды конфликтов

Цель – рассмотреть виды конфликтов, их специфику, характеристики.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах
2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов
3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности
4. Конфликты групп и больших социальных общностей
5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов
6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие

Основные понятия: виды конфликтов, зоны разногласия, конструктивный и деструктивный конфликт, конфликтная личность, синтонное взаимодействие.

Конфликт – это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон.

Конфликт – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Как считает Ф. Глазл, многие англо-американские авторы делают упор в своих определениях на противоречиях целей или интересов, которые преследуют стороны, но не дают четкого определения понятия «конфликт».

Из всех определений дефиниции «конфликт» возникает ряд вопросов. Какие противоречия являются значимыми и что такое противоречие вообще и чем они отличаются от конфликтов?

Практически никто, за исключением Ю.В. Рождественского, не определяет противоречие как речевое действие. Он выделяет три стадии развития борьбы интересов, которые приводят к конфликту. «Действия в этой борьбе можно поделить как бы на три стадии интенсивности: различия во мнениях, противоречия в дискуссиях и прямая борьба в виде конфликтов в действиях». Таким образом, различием мы будем считать любое высказывание авторитарного типа от 1 лица в утвержденной форме в любом виде словесности.

С нашей точки зрения, противоречием можно считать диалог, т.е. речевое действие, когда высказываются различия сторон.

Конфликтом мы будем считать любые речевые действия сторон, направленные на нанесение ущерба любого рода противоположной стороне.

Понятийная схема, характеризующая **сущность конфликта** должна охватывать четыре основные характеристики: структуру, динамику, функции и управление конфликтом.

В структуре конфликта выделяют:

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

Реальный конфликт представляет собой сложный динамический процесс, включающий следующие **основные стадии:**

- предметная ситуация – возникновение объективных причин конфликта;
- конфликтное взаимодействие – инцидент или развивающийся конфликт;
- разрешение конфликта (полное или частичное).

Конфликт, независимо от его природы, выполняет ряд функций, среди которых наиболее важными являются:

- диалектическая – служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;
- конструктивная – вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;
- деструктивная – появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем. Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель (менеджер, лидер и т. п.)

Управление конфликтом – это целенаправленное обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

В научной литературе можно проследить различное отношение к конфликтам. Конфликт, как явление всегда нежелательное, которое следует, по возможности, избегать и немедленно разрешать. Такое отношение четко прослеживается в трудах авторов, принадлежащих к школе научного управления, административной школе. Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений», также были склонны считать, что конфликтов желательно избегать. Но если конфликты в организациях присутствовали, то рассматривали это как признак неэффективной деятельности и плохого управления.

Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже

могут быть желательны. Во многих случаях конфликт помогает выявить разнообразия точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить проблемы и т.п.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют.

Виды конфликтов.

В современной литературе существует множество классификаций конфликтов по различным основаниям.

Так А.Г. Здравомыслов дает классификацию уровней конфликтующих сторон:

- Межиндивидуальные конфликты
- Межгрупповые конфликты и их типы:
 - группы интересов
 - группы этнонационального характера
 - группы, объединенные общностью положения;
- Конфликты между ассоциациями
- Внутри и межинституциональные конфликты
- Конфликты между государственными образованиями
- Конфликты между культурами или типами культур

Р. Дарендорф дает одну из наиболее широких классификаций конфликтов.

Мы приведем данную классификацию, указав в скобках типы конфликтов:

- По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации).
- По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные).
- По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегаконфликты).
- По формам борьбы (мирные и немирные).
- По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные).
- По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, ложный, латентный).
- По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты).

А.В. Дмитриев дает несколько классификацией социальных конфликтов по разным основаниям. К конфликтам по сферам автор относит: экономические, политические, трудовые, социального обеспечения, образования, образования и пр.

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:

- внутренние (личностные конфликты);
- внешние (межличностные, между личностью и группой, межгрупповые).

В психологии принято также выделять: мотивационные, когнитивные, ролевые и пр. конфликты.

К. Левин относит **мотивационные конфликты** (мало кто удовлетворен работой, многие не верят в себя, испытывают стрессы, перегрузки на работе) в большей мере, к внутриличностным конфликтам. Л. Берковиц, М. Дойч, Д. Майерс описывают мотивационные конфликты как групповые. Когнитивные конфликты также в литературе описаны как с позиций внутриличностных, так и межгрупповых конфликтов.

Ролевые конфликты (проблема выбора одного из нескольких возможных и желаемых вариантов): внутриличностные, межличностные и межгрупповые чаще всего проявляются в деятельностной сфере. Но чаще всего в психологической литературе описываются три вида конфликтов: на внутриличностном уровне, на межличностном и межгрупповом.

Ф. Лютенс выделяет **3 типа внутриличностных конфликтов**: конфликт ролей; конфликт, вызванный фрустрацией, конфликт целей.

Межгрупповые конфликт – это, как правило, конфликты интересов групп в производственной сфере.

Межгрупповые конфликты порождаются чаще всего борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния в рамках организации, которая состоит из множества формальных и неформальных групп, имеющих совершенно различные интересы. Такое противостояние имеет разные основы. Например, профессионально-производственная (конструкторы-производственники-финансисты), социальная (рабочие-служащие – руководство) или эмоционально-поведенческие («лентяи» – «работяги»).

Но самыми многочисленными являются **межличностные конфликты**. В организациях они проявляется по-разному чаще всего в виде борьбы руководства за всегда ограниченные ресурсы. 75-80% межличностных конфликтов порождается столкновением материальных интересов отдельных субъектов, хотя внешне это проявляется как несовпадение характеров, личных взглядов или моральных ценностей. Это коммуникационные конфликты. Аналогичными являются конфликты между личностью и группой. Например, столкновение руководителя с единым фронтом подчиненных, которым не по нраву крутые дисциплинарные меры начальника.

Виды конфликтов по характеру:

- объективные, связанные с реальными проблемами и недостатками;
- субъективные, обусловленные различных оценок тех или иных событий и поступков.

Виды конфликтов по последствиям:

- конструктивные, предполагающие рациональные преобразования;
- деструктивные, разрушающие организацию.

<i>№ п/п</i>	<i>Признак классификации</i>	<i>Виды конфликтов</i>
1	По сферам проявления	Производственно-экономические Идеологические Социально-психологические Семейно-бытовые
2	По масштабам, длительности и напряженности	Общие и локальные Бурные быстротекущие, кратковременные Острые длительные, затяжные Слабовыраженные и вялотекущие Слабовыраженные и быстротекущие
3	По субъектам конфликтного взаимодействия	Внутриличностные Межличностные Межличностно-групповые Межгрупповые
4	По предмету конфликта	Реальные (предметные) Нереальные (беспредметные)
5	По источникам и причинам возникновения	Объективные и субъективные Организационные Эмоциональные и социально-трудовые Деловые и личностные
6	По коммуникативной направленности	Горизонтальные Вертикальные Смешанные
7	По социальным последствиям	Позитивные и негативные Конструктивные и деструктивные Созидательные и разрушительные
8	По формам и степени столкновения	Открытые и скрытые Спонтанные, инициативные и спровоцированные Неизбежные, вынужденные, нецелесообразные
9	По способам и масштабам урегулирования	Антагонистические и компромиссные Полностью или частично разрешаемые Приводящие к согласию и сотрудничеству

ТЕМА III. ПСИХОЛОГИЯ СЕМЕЙНОГО КОНФЛИКТА

ЛЕКЦИЯ 1. Психология семейного конфликта

Цель – изучить семейные конфликты.

Вопросы для рассмотрения:

1. Психологические предпосылки семейных конфликтов
2. Виды семейных конфликтов
3. Причины конфликтов в супружеской паре
4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.
5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка
6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка
7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка

Основные понятия: семейный конфликт, коррекция и разрешение семейного конфликта, детско-родительский конфликт.

Семейный конфликт – это понятие, обозначающее разногласия между членами семьи, возникающие на основе противоположных мотивов и целей, не

совместимых в конкретной ситуации. Семейный конфликт существует с момента появления в обществе групп людей, связанных общими обязательствами, чувствами, узами родства. Даже самая большая любовь однажды приходит к определенному этапу, когда любящим друг друга становится невыносимо вместе. Романтику заменяет череда ссор, а в каждом разговоре появляется непробиваемая стена непонимания. Все встречаются с этим. Но различия лишь в том, что одни пары несмотря ни на что остаются вместе, а другие разводятся.

Семья – древнейший институт человеческого взаимодействия, уникальное явление. Это малая социальная группа общества, важнейшая форма организации личного быта, основанная на супружеском союзе и родственных связях, т.е. на отношениях между мужем и женой, родителями и детьми, братьями, сестрами, и другими родственниками, живущими вместе и ведущими совместное хозяйство.

Ее уникальность состоит в том, что, будучи полнофункциональной структурой, в ее рамках несколько человек самым тесным образом взаимодействуют в течение длительного времени, насчитывающего десятки лет, т.е. на протяжении большей части человеческой жизни. В такой полнофункциональной системе интенсивного взаимодействия не могут не возникать споры, конфликты и кризисы.

Семейные конфликты являются одной из самых распространенных форм конфликтов. По оценкам специалистов, в 80-85% семей происходят конфликты, а в остальных 15-20% возникают ссоры по различным поводам.

Семейные конфликты обычно связаны со стремлением людей удовлетворить те или иные потребности или создать условия для их удовлетворения без учета интересов партнера.

Каковы **основные особенности семейных конфликтов**, без учета которых нельзя эффективно их предупреждать и конструктивно разрешать? Во-первых, особенностью семейных конфликтов является то, что их *основное содержание определяется структурой семейных отношений*. С одной стороны, отношениями власти, эмоциональной близости. С другой стороны, правовыми и нравственными обязательствами. А они вытекают из основных функций семьи. Во-вторых, разнообразие и *специфичность причин возникновения* семейных конфликтов. В-третьих, особенность семейных конфликтов заключается в том, что они, как правило, *протекают на повышенном эмоциональном фоне* и быстро входят в стадию эскалации. В-четвертых, они отличаются от других видов конфликтов *весьма разнообразным спектром форм противоборства* и разнообразием приемов и способов их разрешения. В-пятых, особенности семейных конфликтов вытекают и *определяются особенностями самой семьи* как социального института. В-шестых, особенностью семейных конфликтов является то, что они *тесно связаны с основными этапами и кризисными периодами развития семьи*. В-седьмых, особенность семейных конфликтов заключается в том, что затяжные семейные конфликты и некоторые способы его разрешения, в частности развод, как правило, *негативно сказываются на состоянии здоровья*

его участников. Некоторые из них вообще заканчиваются трагически. Особенно деструктивное влияние семейные конфликты оказывают на детей.

Эмоциональная близость лежит в основе внутрисемейных отношений. Уникальностью семьи как социального института является ее полифункциональность.

К основным функциям семьи относят:

– Хозяйственная функция – удовлетворение материальных потребностей членов семьи (в жилье, пище, одежде и т.д.) с учетом соотношения доходов и имущественного положения супругов;

– Репродуктивно-воспитательная функция – обеспечение потребностей мужчины и женщины в супружестве, отцовстве, материнстве, воспитании и самореализации в детях, осуществление социализации подрастающего поколения. Обеспечение воспроизводства населения.

– Сексуально-эротическая функция – удовлетворение сексуально-эротических потребностей членов семьи в зависимости от особенностей воспитания, жизненных установок, диапазона приемлемости различных позиций, видов секса, интимной обстановки тех или иных ласк, темперамента и типа личности, возраста, состояния здоровья обоих партнеров. Необходим учет естественных различий в качественном и возрастном смыслах между моделями мужской и женской сексуальности.

– Эмоциональная функция – удовлетворение потребностей людей в психологическом комфорте и эмоциональной поддержке, чувстве безопасности, ощущении ценности и значимости своего «Я» в симпатии, уважении и признании, эмоциональном тепле и любви, психологической защите.

– Рекреативная функция – удовлетворение потребностей в совместном проведении досуга и отдыха, взаимном духовном обогащении с учетом интеллектуально-культурных запросов, соотношения образовательных индексов, профилей работы супругов.

– Ценностно-ориентационная функция – создание оптимальных условий для всестороннего развития личностей, для заботы их друг о друге, выражения единства жизненных целей и устремлений, охраны здоровья всех членов семьи.

– Функция социального контроля – обеспечение выполнения социальных норм членами семьи, в особенности теми, кто вследствие различных ограничений (возраст, болезни, автономное пребывание и др.) не обладает достаточной способностью самостоятельно строить свое поведение в соответствии с социальными требованиями.

Со временем происходят изменения в содержании и значимости различных функций семьи в зависимости от социальных условий и возраста ее членов. С возрастом супругов значение сексуально-эротической и репродуктивно-воспитательной функций может снижаться, но в этом случае значительно возрастает значение эмоциональной и рекреативной функций. В наше время брак рассматривается как союз, основанный в большей степени на эмоциональных связях, чем на хозяйственно-материальных.

Семейные конфликты чаще всего возникают из-за неудовлетворения взаимных и индивидуальных потребностей ее членов. Выявлена

закономерность: чем больше семья, чем больше взаимодействующих в ней систем, тем труднее членам семьи сотрудничать друг с другом в удовлетворении своих потребностей.

Следует также обратить внимание на то, что нарушение функций семьи затрудняют её функционирование и повышают уровень ее конфликтности.

При анализе причин семейных конфликтов важно учитывать социальные факторы микро- и макросреды. К *факторам микросреды* следует отнести: ухудшение материального положения семьи; чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе; невозможность нормального трудоустройства супругов или друг их членов семьи; длительное отсутствие собственного отдельного жилья; отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение и др.

Характеризуя *факторы макросреды*, следует подчеркнуть, что социально-экономическая стабильность в мире, в стране способствует снижению уровня внутрисемейной конфликтности. «Стабильное государство – стабильная семья, стабильная семья стабильное, динамично развивающееся государство».

Динамика семейных конфликтов характеризуется классическими этапами (возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, открытое противоборство его развитию, разрешение конфликта, эмоциональное переживание конфликта). Вместе с тем, семейные конфликты отличаются повышенной эмоциональностью, скоростью протекания каждого из этапов, быстро входят в стадию эскалации.

Осуществляя классификацию конфликтов, следует выделять ряд оснований. Исходя из этих оснований, многообразие семейных конфликтов можно свести к следующим основным типам.

Ценностные – наличие противоположных интересов, ценностей.

Позиционные – борьба за лидерство в семье. Неудовлетворенные потребности в признании значимости «Я» одного из членов семьи.

Сексуальные – психосексуальная дисгармония супругов.

Эмоциональные – неудовлетворение потребность в положительных эмоциях (отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания со стороны одного из членов семьи).

Хозяйственно-экономические – противоположность взглядов супругов на ведение домашнего хозяйства и участие в этом процессе каждого из них, а также других членов семьи. Тяжелое материальное положение семьи.

По степени опасности для браков:

Неопасные – возникают при наличии объективных трудностей усталости, раздражительности, состояния «нервного срыва» – внезапно начавшись, конфликт может быстро завершиться.

Опасные – разногласия возникают из-за того, что один из супругов должен, по мнению другого, принципиально пересмотреть, свою линию поведения. К примеру, по отношению к родственникам отказаться от каких-то привычек, пересмотреть жизненные ошибки, приемы воспитания и т.п., т.е. ставится проблема, которая требует разрешения дилеммы: уступать или нет.

Особо опасные – которые приводят к разводам.

Открытые (явные) конфликты – словесное и физическое оскорбление супругами друг друга.

Скрытые конфликты – не осознаются и временно не реализуются в поведении супругов. Открытость и скрытность конфликта предопределяется индивидуально-психологическими особенностями членов семьи; уровнем воспитания; содержанием причин конфликта.

Актуальный конфликт выражается в ярких эмоциональных всплесках, вызванных сиюминутной причиной.

Прогрессирующий конфликт ведет к росту напряженности, когда супруги не могут адаптироваться друг к другу.

Привычный конфликт обусловлен сложившимися в семье стереотипами поведения. Созидательные – проявляется определенное терпение друг к другу, выдержка и отказ от оскорблений, унижения; поиск причин возникновения конфликта; взаимная готовность к ведению диалога, стремление изменить сложившиеся отношения. В итоге между супругами налаживаются доброжелательные отношения, общение становится более конструктивным. Разрушительные представляют собой физическое и духовное оскорбление, унижение. В итоге взаимное уважение, общение друг с другом превращается в обязанность, часто неприятную.

На содержание, структуру и динамику семейных конфликтов значительное влияние оказывают особенности семьи как социального института.

Кризисные периоды развития семьи и конфликты.

Рассматривая семейные конфликты как социально-психологические явления, необходимо учитывать, что их частота и острота значительно возрастают в кризисные периоды развития семьи.

Первый кризисный период проявляется в первый год супружеской жизни. Он, как правило, обусловлен необходимостью адаптации супругов друг к другу. Когда два «Я» должны стать одним «Мы». В первый год супружеской жизни происходит эволюция чувств влюбленность исчезает, и супруги предстают друг перед другом без прикрас. Именно на первый год жизни семьи приходится до 30% разводов.

К основным факторам, влияющим на уровень конфликтности в семье в **адаптационный период**, следует отнести:

- возможное разочарование супругов друг в друге, обусловленное непродолжительным периодом добрых отношений;
- трудности в становлении ролевой структуры семьи;
- снижение уровня эмоциональности во взаимоотношениях супругов;
- возможное несовпадение ценностной иерархии молодых супругов;
- материальные и жилищные трудности;
- трудности во взаимоотношениях между молодыми супругами и родителями.

В разрывании семейных конфликтов или их предотвращений существенная роль принадлежит взаимоотношениям супругов с родителями,

особенно в случае их совместного проживания. Как правило, чем хуже супруги живут друг с другом, тем чаще они ссорятся с родителями. Причем, если конфликтные взаимоотношения развиваются с родителями супруга (супруги), то в 92 случаях из 100 проявляется острая и тяжелая форма конфликтности. В случае, когда конфликтное взаимодействие разворачивается через взаимоотношения с собственными родителями, напряженность конфликта резко снижается, достигая уровня острой и тяжелой формы только в 47 случаях, т.е. практически уменьшается вдвое.

Второй кризисный период связан с **появлением первого ребенка**. Несмотря на то, что ребенок объединяет, сплачивает молодых супругов, существует ряд факторов обуславливающих очередную всплеск уровня конфликтности. К ним относят:

- ограничение возможностей профессионального роста супруги;
- сужение привычной сферы личностно-привлекательной деятельности (увлечения, хобби и т.п.);
- снижение сексуальной активности супруги, обусловленное необходимостью ухода за ребенком;
- несовпадение взглядов супругов, их родителей по проблемам воспитания ребенка;
- необходимость перераспределения семейных обязанностей, обусловленная появлением ребенка;
- увеличение объема домашних дел, возлагаемых, как правило, на супругу.

Третий кризисный период совпадает со **средним супружеским возрастом**, который характеризуется конфликтами однообразия и монотонности общения. Данный период, как правило, характеризуется:

- «перенасыщением» супругов друг другом;
- острым желанием новых чувств;
- возможностью измены супругов друг другу, возникновением ревности;
- обострением противоречий по поводу воспитания детей;
- разногласиями в оценке поступков детей.

Четвёртый кризисный период – кризис **«ухода из семьи последнего ребенка»**. Его возникновение обусловлено:

- проблемами профессионального самоопределения детей; выбором детьми брачных партнеров, несовпадением этого выбора с мнением родителей;
- усилением монотонности и однообразия супружеского общения, притуплением эмоциональных отношений;
- усилением эмоциональной зависимости супруги от супруга;
- возможным личностным кризисом обоих или одного из супругов;
- выходом на пенсию, боязнью одиночества.

Следует подчеркнуть, что знание факторов, обуславливающих семейные кризисы, позволяет снизить уровень конфликтности семьи в целом.

Затяжные семейные конфликты и некоторые способы его разрешения, в частности развод, как правило, негативно сказываются на состоянии здоровья

его участников. Некоторые из них вообще заканчиваются трагически. Особенно деструктивное влияние семейные конфликты оказывают на детей.

Люди, состоящие в браке, в меньшей степени страдают психическими расстройствами, чем те, которые никогда не состояли в браке, чем супруги, живущие раздельно, чем разведенные или овдовевшие. Развод ослабляет иммунную систему как мужчины, так и женщины.

Типы конфликтных семей.

При анализе возникающих семейных конфликтов необходимо учитывать основные типы конфликтных семей.

Конфликтная семья – между супругами имеются постоянные сферы, где их интересы, потребности, намерения и желания приходят в столкновение, порождая сильные, продолжительные отрицательные эмоции. Однако брачный союз может длительно сохраняться благодаря другим факторам, которые скрепляют брак. А также благодаря взаимным уступкам и компромиссам. Как правило, в таких семьях речь о разводе не ведется, супруги находят внутренние резервы для разрешения конфликтов.

Кризисная семья – в таких супружеских союзах противостояние интересов и потребностей супругов носит ярко выраженный характер и захватывает важные сферы жизнедеятельности семьи. Супруги занимают непримиримые, даже враждебные позиции по отношению друг к другу, не соглашаясь ни на какие уступки или компромиссы. К кризисным семьям можно отнести семьи, которые приняли решение о разводе или находятся на его грани.

Проблемная семья – для нее характерно возникновение особо трудных жизненных ситуаций, способных нанести ощутимый удар по стабильности брака. Например, продолжительная болезнь одного из супругов, отсутствие жилья, осуждение на длительный срок за преступление и ряд других проблем. С устранением проблемы уровень конфликтности в такой семье снижается.

Невротическая семья – в ней главную роль играют не наследственные нарушения в психике супругов, а накопление воздействующих психологических трудностей, с которыми встречается семья на своем жизненном пути. У супругов отмечается повышенная тревожность, расстройство сна, повышенная эмоциональность по любому поводу, повышенная агрессивность и т.д. Если супруги не обращаются своевременно к психологу, то могут наступить более серьезные психические расстройства, требующие уже оказания помощи со стороны психотерапевта.

Конфликты между родителями и детьми.

Наряду с конфликтами «супруг – супруга» наиболее распространенными являются конфликты «родители – дети». Даже в благополучных семьях более чем в 30% случаев отмечаются конфликтные взаимоотношения (с точки зрения подростка) с обоими родителями.

Необходимо учитывать, что семья далеко не единственная среда, где происходит формирование личности. И все же даже самые грубые промахи учителей обычно не так фатально сказываются на развитии личности ребенка, как неправильное поведение родителей, непонимание ими детей, конфликты.

Рассмотрим факторы, наиболее часто являющиеся причиной конфликтного взаимодействия родителей и детей. К ним относят типы внутрисемейных отношений.

Для гармоничных внутрисемейных отношений характерно сотрудничество и взаимопомощь, равноправие всех участников семейного союза, гибкость оценок и поведения в зависимости от ситуации или состояния членов семьи, формирование семейного «Мы», стимулирование развития индивидуальности. В такой семье взрослые общаются с ребенком товарищеским тоном, корректно направляют его поведение, хвалят и поощряют, высказывая одновременно советы, допускают дискуссии по поводу своих распоряжений и не подчеркивают свое превосходство. Для него характерен демократический стиль воспитания детей. Все это дает психотерапевтический эффект понимания, принятия и одобрения личности ребенка. Позволяет переводить возникающие конфликты «родители дети» в конструктивное русло, снижает уровень конфликтности семьи.

В дисгармоничной семье наблюдается конфликтное взаимодействие супругов и детей, отчуждение, напряженность, невозможность найти приемлемые способы общения друг с другом, затяжное нарушение психологического климата. Чувства и эмоции детей в расчет не принимаются, во взаимоотношениях сохраняется дистанция. Подобное приводит к невротическим реакциям членов семьи, возникновению чувства постоянного беспокойства у детей. Основными считаются авторитарные методы воспитания, жесткая система зачастую необоснованных запретов, что приводит к преобладанию деструктивных конфликтов. Уровень конфликтности в семье достаточно высокий.

Основной причиной родительских конфликтов, как правило, является неэффективность родительского отношения к ребенку.

Наряду с неэффективностью родительского отношения одной из причин возникновения конфликтов является использование родителями деструктивных стилей родительского воспитания.

Авторитарный (или автократический) стиль характеризуется стереотипностью оценок и поведения, игнорированием индивидуальных особенностей детей, ригидностью установок, преобладанием дисциплинарных воздействий, бесцеремонностью, холодностью и диктатом. Общение ограничивается краткими деловыми распоряжениями, ведется четко и неприветливо, основывается на системе запретов.

Попустительский стиль проявляется в отстраненности и отчуждении членов семьи друг от друга, безразличии к делам и чувствам другого. Во взаимоотношениях и общении реализуется принцип: «делай, что хочешь». В такой семье родители, как правило, безразличны к судьбе ребенка. Это может провоцировать развитие агрессивности и преступных наклонностей, что рано или поздно приведет к семейным конфликтам.

Как кризисы развития семьи оказывают влияние на уровень конфликтности в супружеских взаимоотношениях, так и возрастные кризисы,

переживаемые детьми, оказывают влияние на уровень конфликтности в системе взаимоотношений родители – дети.

Возрастной кризис представляет собой переходный период от одного этапа детского развития к другому и рассматривается как фактор повышения конфликтности ребенка. Дети становятся непослушными, капризными, раздражительными и даже агрессивными. Они чаще вступают в конфликты с окружающими, особенно с родителями.

Кризис первого года – период перехода от младенчества к раннему детству.

Кризис 3 лет – период перехода от раннего детства к дошкольному возрасту.

Кризис 6–7 лет – период перехода от дошкольного к младшему школьному возрасту.

Кризис 12–14 лет – кризис полового созревания, период перехода от младшего школьного возраста к подростковому возрасту.

Кризис 15–17 лет – подростковый кризис.

Кроме вышеперечисленных факторов значительное влияние на уровень конфликтности в семье оказывают как личностные неблагоприятные особенности родителей, так и детей.

Необходимо учитывать, что, наряду с личностными качествами, на уровень конфликтности оказывает неблагоприятное влияние других значимых людей. Речь идет о негативном вмешательстве в процесс воспитания ребенка прародителей (дедушек и бабушек), а также взаимодействие с референтной группой сверстников и более старших детей.

На притязания и конфликтные действия родителей дети, как правило, отвечают соответствующими реакциями.

Оппозиция – демонстративные действия негативного характера.

Отказ – неподчинение требованиям родителей.

Изоляция – стремление избежать контактов с родителями сокрытием информации и действий.

Особую группу конфликтов составляют конфликты родителей со взрослыми детьми. Дети, самоопределившись в жизни, имеющими профессию, семью, живущими с родителями вместе или отдельно. Выделяют ряд сложностей во взаимодействии родителей со взрослыми детьми.

Отсутствие контакта с детьми – непонимание того, как они живут, чем интересуются, невозможность поговорить с ними по душам, ощущение своей родительской ненужности.

Неуважительное отношение к родителям: постоянные ссоры и конфликты по поводу и без повода.

Тревога за детей – вызванная тем, что они живут, не так как должны были бы жить, с точки зрения родителей. Часто родители воспринимают своих детей как несчастных, неудачливых, одиноких. Девиантное поведение взрослых детей – нестандартное, отклоняющееся поведение (алкоголь, наркотики, азартные игры и т.п.). Вмешательство в воспитание внуков – конфликты по поводу «неправильного» их воспитания. Вмешательство в семейные дела детей –

сложное, возникающие из-за стремления родителей давать советы и вмешиваться в личную и семейную жизнь своих детей.

Если у супругов не получается самостоятельно решить проблему, всегда можно обратиться к специалисту. Психотерапевт или психолог сможет создать условия для взаимодействия сторон, выявления первопричины недовольства собой и другим и подскажет способ устранения раздражения и напряжения. Многие специалисты придерживаются в практике консультирования модели «посредника». Это способ, когда муж и жена с помощью третьего лица приходят к разрешению конфликта. Такое многообразие способов разрешения, профилактики и предупреждения семейных конфликтов не случайно, так как столкновение может иметь самую необычную форму, подкрепляться целым комплексом причин, которые не всегда подходят под какую-либо классификацию. Чем дольше коллизия существует, тем больше усилий потребуется для нахождения выхода из нее, поэтому нужно как можно быстрее подобрать правильный способ и воспользоваться им.

Наибольший процент обратившихся за психологической помощью приходится на тех, кто испытывает острую неудовлетворённость своей семейной жизнью. В основном жалобы таких людей касаются того, что в их семейной жизни постоянно возникают всевозможные ссоры и недоразумения, которые довольно-таки серьёзно отравляют жизнь супругам. К сожалению, довольно часто обращаются поздно, когда проблема приобрела хронический характер и пройдена так называемая точка невозврата.

Начнём с того, что сами по себе семейные ссоры в любой семье неизбежны, но главное не то, что они есть, а то, какой характер они носят и как разрешаются. Также надо понимать, что семейная ссора есть не что иное, как реакция на те или иные действия или бездействия, это следствие целого ряда причин нарушения взаимодействий между супругами.

Самой первой причиной семейных ссор можно назвать сам факт существования семьи. Ведь в брак вступают два человека, каждый из которых обладает своими уникальными характерологическими особенностями, своими привычками, вкусами, жизненными позициями и приоритетами. Исходя из этого, мы делаем вывод, что создание семьи предполагает возможность того, чтобы произошло слияние двух людей в одно целое. Редкая семейная пара проходит этап психологической притирки гладко, чаще всего в этот период возникают мелкие конфликты. Во многом протекание этих ссор зависит от уровня психологической готовности обоих супругов к семейной жизни, от их возрастных особенностей.

Имеются исследовательские данные о том, что больший процент распадов семейных пар приходится на молодых людей в возрасте 17–18 лет для женщин и 18–21 для мужчин. В связи с этим возникают закономерные вопросы: во сколько же лет строить свою семью и не противоречат ли эти данные тому, что наши бабушки и дедушки создавали семьи именно в этом возрасте и прожили долгую семейную жизнь? Нет, никаких противоречий тут нет. Дело в том, что нынешняя молодёжь в 18–19 лет не имеет такой социальной адаптации, как их предки. Это студенческий возраст, когда молодые люди

только начинают своё становление. В основном это проблема городской молодёжи. Что же касается их сверстников из сёл с их традиционным укладом, то там таких проблем практически не наблюдается, потому что молодёжь там просто вынуждена раньше взрослеть.

Надо учесть ещё и то, что довольно часто в дела молодой семейной пары вмешиваются их родители и пытаются навязать им собственный стиль взаимодействия, который может вовсе не соответствовать индивидуальному стилю молодых. Обычно давление со стороны старших является следствием того, что они не могут психологически принять некоторые особенности молодёжи, упуская из внимания, что, когда сами они были молодыми, так же критически относились к влиянию старших. Это извечная проблема, поскольку всегда и всем будет казаться, будто в их время всё было правильно. С этим даже бороться не стоит, это заложено в нашей природе, нужно просто научиться правильно реагировать на замечания старших.

Другой причиной того, что родители вмешиваются в дела молодой семьи, является финансовая зависимость последней. Это в некоторой мере даёт родителям моральное право контролировать молодых, но чаще всего ведёт к негативным результатам. Вообще, по исследованиям российских психологов (Н.Г. Юркевич) треть разводов происходит из-за вмешательства родителей и других родственников молодых. Особо отмечено, что в первый год существования семьи распадов по этой причине наблюдается больше всего.

Другой причиной семейных ссор можно назвать неадекватное с психологической точки зрения поведение супругов. Проблема касается того, что один из супругов или оба сразу, проявляя неуверенность в собственных достоинствах, пускают в ход защитный механизм в форме демонстрации в преувеличенной форме собственных недостатков. Как правило, это ведёт к искажённому восприятию супругами друг друга, как следствие – неправильные или даже, скорее всего, фальшивые отношения. Обратной стороной этого явления служит то, что некоторые, наоборот, преувеличивают собственные достоинства – как настоящие, так и мнимые, что приводит к появлению чувства неуверенности и стыда у другого за отсутствие этих самых качеств. Результатом будут постоянные ссоры, взаимные упрёки и общее ухудшение отношений в семье. Также одной из причин семейных ссор в данном ключе являются установки, которые родители привили своим детям на примере собственного неадекватного поведения. Нередко родители поощряют в девочках развитие преимущественно мужских черт характера, учат постоять за себя, либо наоборот, всеми силами воспитывают кокетку, девочку с капризами. В первом случае мы получим женщину, которая будет стремиться к эмансипации, будет всячески огорчать своего мужа демонстрацией маскулинности, тогда как он будет искать в ней признаки женственности. В случае же с кокеткой велика вероятность, что она попросту доведёт мужа до белого каления утомительными сценами ревности. В связи с этим хорошо, когда отец с определённого возраста (12–14 лет) начинает демонстрировать своей дочери уважение к ней как к женщине.

Следующей, не менее важной причиной является общее отличие в системе отношений к собственной семье со стороны мужа и жены. Как известно, женщина в большей степени, чем мужчина, психологически настроена на сохранение семьи и готова больше вытерпеть и простить, лишь бы сохранить свою семью. Мужчины же, к сожалению, в меньшей мере проявляют такую тенденцию. В связи с этим могут возникнуть разные интерпретации обоими супругами одного и того же явления. К примеру, муж, видя, как жена ему многое прощает и проявляет терпение, ошибочно истолковывает это как то, что её, в принципе, всё устраивает и нет повода для беспокойства. Женщина же вынуждена это терпеть ради сохранения семьи и чтобы не оказаться в числе разведённых. В этой связи возникают серьёзные основания для возникновения хронических семейных конфликтов.

В качестве причин возникновения семейных конфликтов можно назвать и представление об идеальном спутнике жизни у мужа или жены. Довольно часто от молодых разведённых людей приходится слышать, что причиной тому послужило несоответствие поведения супруга (-ги) ожидаемому. Проблема формирования нравственного идеала может сама по себе занять целую статью, здесь же отмечу лишь то, что идеал как таковой имеет тенденцию сохраняться из века в век, тогда как человечество тоже меняется из века в век. Поэтому реальная картина морально-нравственного облика конкретного человека серьёзно расходится с общечеловеческими требованиями, предъявляемыми ему обществом. Это серьёзное расхождение напрямую затрагивает людей, обращённых в будущее, стремящихся жить в ногу со временем.

На следующий фактор я бы хотел обратить ваше особое внимание в силу того, что они затрагивают ролевые установки обоих супругов, которые являются глубинными причинами возникновения семейных ссор.

Первый тип – мужчина с жизненной позицией «сын». Он, как правило, не проявляет самостоятельности, в большей мере инфантилен; как правило, боится ответственности и всегда ищет себе покровителя. Обычно такими бывают младшие дети в семье, но не факт, во многом это зависит от ошибок семейного воспитания, от тенденции родителей всё делать за ребёнка, в том числе принимать за него ответственные решения. Такой мужчина чаще всего выбирает женщину старше него. Если женщина опытнее мужа, более практична и решительна, то такой брак может быть в большей мере стабилен. Очевидно, что при подобном раскладе жена начинает заменять ему маму. В случае же когда такой мужчина выбирает себе в жёны другой тип женщины, моложе него и ищущую в муже опору и опеку, то их брак фактически обречён на провал в силу того, что их ожидания от семейной жизни остаются неоправданными.

Второй тип – мужчина с жизненной позицией «отец». Это чаще всего опекающий, проявляющий заботу, покровительствующий мужчина. Такой мужчина ищет в партнёрше в первую очередь женственность, слабость, способность искренне восхищаться им, при этом она должна всячески избегать ответственности. Если ему удастся найти такую, то их семейная жизнь может сложиться вполне удовлетворительно. В случае же если ему в жёны достанется

самостоятельная, инициативная женщина, стремящаяся реализовать себя в карьере, то такой брак фактически обречён на распад.

Третий тип – женщина с жизненной позицией «дочь». Женщина такого типа, как правило, проявляет некоторую инфантильность, капризность, в отношении собственной личности особо не требовательна, и это позволяет ей легко прощать собственные ошибки, чего ждёт и от окружающих. Что касается других, то тут она может проявлять требовательность, может долго обижаться, демонстрировать, что её чувства были задеты и т. д. Идеальным мужем для неё будет вышеописанный тип (мужчина-«отец»), тот, кто возьмёт на себя заботу о ней. Такая женщина, как правило, стремится выйти замуж за мужчину значительно старше неё по возрасту и общественному статусу. Такая женщина в первую очередь ищет в муже отца или старшего брата, того, кто будет её опекать. Если же ей случается выйти замуж за молодого мужчину, отличающегося слабым характером (мужчина-«сын»), то их брак вряд ли окажется удачным.

Четвёртый тип – женщина с жизненной позицией «мать». Как правило, это сильная, волевая женщина, проявляющая заботу обо всех вокруг. Женщины этого типа любят больше всего слабых, неудачливых, больных. Очевидно, что самостоятельный мужчина со зрелыми взглядами на жизнь не является для неё идеальным супругом, поскольку для неё важно чувствовать себя главенствующей в доме. Особо следует выделить, что довольно часто мужья таких женщин – алкоголики.

Из вышеперечисленного видно, что семейные конфликты могут иметь скрытую, латентную природу. Причём важно то, что сами люди могут и не осознавать до конца природу собственного характера и жизненных установок.

В качестве причин семейных ссор, кроме вышеперечисленных, следует выделить ревность. Ревность сама по себе уже способна отравить семейное благополучие, поскольку является не чем иным, как проявлением чувства неуверенности в себе. Ревность проявляется там, где возможно сравнение. К примеру, женщины чаще всего ревнуют в тех ситуациях, где боятся, что их муж начнёт сравнивать их с другими женщинами, общаясь с ними. Конечно, имеются существенные отличия в ревности мужчин и женщин. Мужчина чаще может ревновать жену к работе, к подругам, даже к собственному ребёнку, тогда как женщина ревнует исключительно к другой женщине.

Вообще, следует особо обратить внимание на частые повторяющиеся мелкие ссоры. Именно из них складывается недоверие супругов, разочарование друг в друге, приводящее к отчуждению. Крайне важно не привлекать к разрешению ссор между мужем и женой третьих лиц без особого на то повода. Часто бывает такое, что супруги давно уже простили друг друга, стремятся наладить порушенную семейную жизнь, а вот родственники никак не дают им этого сделать.

ТЕМА IV. КОНФЛИКТ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

ЛЕКЦИЯ 1. Конфликт в служебных отношениях

Цель – рассмотреть виды и причины служебных конфликтов, методы их разрешения.

Вопросы для рассмотрения:

1. Служебные конфликты и их последствия
2. Виды служебных конфликтов
3. Причины служебных конфликтов
4. Типы эффективных и неэффективных руководителей
5. Современные методы разрешения служебных конфликтов

Основные понятия: служебный конфликт, виды служебных конфликтов, эффективные и неэффективные руководители, методы разрешения конфликтов.

Существует многовариантная типология конфликтов в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Так, например, конфликт может быть внутриличностным (например, конфликт мотивов: служебный долг руководителя и личный интерес); межличностным – между личностью и организацией, в которую она входит; между организациями.

Конфликты делятся также на горизонтальные – между сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу и вертикальные – между людьми, находящимися в отношениях руководства и подчинения, и смешанные, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные. Они в среднем составляют 70-80% от всех конфликтов. Конфликты могут явиться результатом недостаточного общения и понимания, неверных предположений в отношении чьих-либо действий, различий в планах, интересах и оценках.

Допустима также классификация по характеру причин, вызвавших конфликт:

- производственно-организационный процесс;
- личностно-психологические особенности взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями, низкой коммуникативной культурой.

Конфликты делятся на конструктивные и деструктивные по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый, более высокий и эффективный уровень развития. Он способствует созданию новой благоприятной морально-психологической обстановке в группе, устраняет причины эмоциональной напряженности, фрустрации, сплачивает группу.

Деструктивные конфликты не способствуют развитию организации, приводят к разрушительным действиям, которые снижают эффективность работы и могут угрожать существованию коллектива. Они – результат

ошибочного понимания деловой ситуации, резкого расхождения взглядов, интересов, ценностей, а иногда – результат постановки эгоистических, своекорыстных целей. Деструктивные конфликты ослабляют ценностно-ориентационное единство группы, ухудшают ее морально-психологический климат, понижают уровень сплоченности.

Структура конфликта. Каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру и стадии протекания. Любому конфликту предшествует конфликтная ситуация, связанная либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта – цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками и сторонами конфликта.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

Руководителю-практику важно помнить, что пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода), он неустраим. Попытка прекратить конфликтную ситуацию силовым давлением либо уговорами приводит к нарастанию, расширению его за счет привлечения новых лиц, групп или организаций. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из существующих элементов структуры конфликта.

Стадии конфликта. Несмотря на свою специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания:

- возникновение объективной конфликтной ситуации – формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
- переход потенциального конфликта в реальный, или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
- конфликтные действия;
- снятие или разрешение конфликта.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им и способов предотвращения. Искусство руководителя в значительной степени проявляется в деятельности по предотвращению конфликтов, некоторые особенности которой состоят в следующем:

- при распределении заданий надо учитывать индивидуальные особенности работников;
- соблюдение во всех аспектах деятельности принципа справедливости;
- при оценке работы следует отдавать предпочтение поощрению – всякая добросовестно выполненная работа должна быть отмечена. Вместе с тем размеры и характер поощрения должны соответствовать сложности задачи и качеству решения. Необходимо учитывать реакцию исполнителя – поощрение должно восприниматься как таковое самим работником.

– критика должна носить конструктивный характер, критиковать нужно не личность, а деятельность.

Конфликты в организациях (или служебные конфликты) – противоречия, возникающие в служебных отношениях и условиях, связанных с их обеспечением.

Конфликты в организациях подразделяются на два основных вида: межличностные (как правило, это конфликты «по вертикали»); межгрупповые.

Стороны (группы) межгрупповых конфликтов в организациях: 1) администрация; 2) трудовой коллектив; 3) профсоюз; 4) другая организация; 5) органы управления, муниципалитеты.

Выделяют три сферы деятельности, в которых могут происходить трудовые конфликты.

1. Сфера условий труда: режим труда, обеспечение безопасности и комфорта рабочего места, трудовые нормы и т.д.

2. Сфера закрепленных и принятых договоренностей о том или ином предмете производства.

3. Распределение ресурсов или обеспечение материальными вознаграждениями за труд.

Любая сфера трудовых отношений может стать предметом конфликта в организации, если какая-либо из сторон (группа) не будет справляться с возложенными на них обязательствами и функциями. Существует большое число возможных причин возникновения конфликтов в организации.

Внешними причинами могут быть:

- общий рост безработицы;
- снижение ценности труда;
- обнищание населения;
- отсутствие регуляции условий труда административными кругами.

Служебные конфликты могут оказывать как негативные последствия, так и положительный эффект.

К положительным последствиям конфликтов в организациях относят:

1) изменение социально-психологического климата в сторону улучшения и взаимного уважения;

2) конфликт может помочь в преодолении различного характера трудностей (социальных, экономических и др.) организации;

3) конфликт сигнализирует о наиболее слабом месте взаимосвязи трудовых групп, после чего можно устранить дефект;

4) возрастает сплоченность трудового коллектива и организации в целом.

Способы разрешения трудовых конфликтов: забастовки, выступления на собраниях, демонстрация, письменное или устное обращение к вышестоящему руководству или администрации, заявление в средствах массовой информации, урегулирование через профсоюзные комитеты, обращение в комиссию по трудовым спорам, увольнение.

Эффективным способом предупреждения и разрешения трудовых конфликтов считают заключение соглашения или трудового договора на этапе принятия на работу либо на этапе уже возникшего конфликта. Договор

включает основные права и обязанности всех сторон организации, содержит допускаемые способы разрешения трудовых противоречий и позволяет демократично управлять конфликтной ситуацией.

ТЕМА V. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

ЛЕКЦИЯ 1. Основные стратегии разрешения конфликта

Цель – сформировать представление о стратегиях разрешения конфликта.

Вопросы для рассмотрения:

1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта
2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть – выиграть», «выиграть – проиграть», «замораживания конфликта»

Основные понятия: стратегии разрешения конфликта, характеристики стратегий, последствия стратегий.

На поведение людей в конфликтах влияет процесс научения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают уже предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, то есть могут достаточно хорошо прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет им расширить сферу применяемых тактик и стилей поведения с «коррекцией» на особенности оппонента. Таким образом, действия оппонентов становятся в известной мере взаимообусловленными, что позволяет оказывать на них влияние.

Существование перечисленных в предыдущей лекции источников или причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако, даже при большой возможности конфликта стороны могут не захотеть вступить в конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель и мешает другой стороне делать то же самое. Здесь необходимо управление конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективным оно будет, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными. Это в свою очередь повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, то есть быть функциональными, способствовать в дальнейшем достижению целей организации.

Выделяют следующие основные функциональные последствия конфликтов для организации:

1. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.

2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.

3. Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.

4. Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый «синдром покорности» – страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности.

5. Улучшаются отношения между людьми.

6. Люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

Основные дисфункциональные последствия конфликтов:

1. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.

2. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.

3. Представление о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции – как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной.

4. Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.

5. Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.

6. Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

Различают структурные (организационные) и межличностные способы управления конфликтами.

В работах по управлению, особенно ранних, подчеркивалась важность гармоничного функционирования организации. Представители административного направления считали, что если найти хорошую формулу управления, то организация будет действовать как отлаженный механизм. В рамках этого направления разрабатывались структурные методы управления конфликтами.

1. Четкая формулировка требований. Одним из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2. Использование координирующих механизмов. Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большой группой конфликтных ситуаций, так как подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-либо производственному вопросу, они могут обратиться к «третьей стороне» – их общему начальнику (об этом методе мы чуть ниже поговорим подробнее). В некоторых сложных организациях создаются специальные интеграционные службы, задачей которых служит увязка целей различных подразделений.

3. Становление общих целей, формирование общих ценностей. Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в

различных подразделениях. Очень эффективным оказывается формулирование целей организации на уровне целей общества. Например, работники фирмы «Макдональдс» считают главной целью своего нелегкого труда – вкусно и быстро накормить американцев, имеющих ограниченные средства (а они составляют немалую часть общества). Осознание этой «социальной миссии» сплачивает коллектив, что, естественно, приводит к сокращению дисфункциональных конфликтов. К сожалению, мы пока еще не можем привести аналогичный пример из практики отечественных организаций.

Наличие общих целей позволяет людям понять, как им следует вести себя в конфликтных ситуациях, превращая их в функциональные.

4. Система поощрений. Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, это приведет к нескончаемому дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, это приведет к снижению конфликтности и повышению безопасности.

Работа с конфликтами, конечно, не исчерпывается перечисленными методами. В соответствии с ситуацией могут быть найдены и другие эффективные организационные методы управления конфликтами.

Управление конфликтами включает и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Участники конфликтной ситуации оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиальных возможностей своих действий в сложившихся обстоятельствах. Известный российский конфликтолог Н.В. Гришина описывает их следующим образом:

1. Путь «борьбы», направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого.

2. Уход от конфликта.

3. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии поведения участников конфликта. Для описания стратегий и тактик конфликтного взаимодействия на практике часто применяют двухмерную модель К. У. Томаса и Р. Х. Килменна, которая была разработана ими в 1972 г. За основу здесь берется степень ориентации участников ситуации на свои собственные интересы и интересы партнера. Если представить это в графической форме то получим сетку Томаса-Килменна, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальный стиль поведения. Она, в свою очередь, позволяет для каждого человека создать собственную стратегию разрешения конфликта.

Выделяют две основные стратегии поведения в конфликте:

– стратегия «партнерство» характеризуется ориентацией на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, поиска и

приумножения общих интересов. «Наш интерес состоит в том, чтобы наилучшим образом обеспечить интересы другой стороны» – провозглашают сторонники партнерской стратегии поведения (то есть при ее доминанте).

– стратегия «напористость» характеризуется реализацией собственных интересов, стремлением к достижению собственных целей. Жесткий подход: участники – противники, цель – победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Внутри двух стратегий существует пять основных тактик (или стилей) поведения.

При низкой напористости и низком значении партнерства – тактика «Избегание» («уход», «уклонение») – стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (такое бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся. Эффективна эта стратегия и в случае нереалистических конфликтов.

При низкой напористости и высоком стремлении к партнерству – тактика «Уступка» («приспособление») – стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий. Готовность уступить, пренебрегая собственными интересами, уйти от обсуждения спорных вопросов, согласиться с требованиями, претензиями. Стремление поддержать партнера, чтобы не затронуть его чувств путем подчеркивания общих интересов, замалчивания разногласий. Эта стратегия может быть признана рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной, когда при «тактическом проигрыше» гарантирован «стратегический выигрыш». Если данная стратегия станет для менеджера доминирующей, то он, скорее всего, не сможет эффективно руководить подчиненными.

При высокой напористости и низком партнерстве – тактика «Противоборство» («соперничество», «конкуренция») – стремление настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, занятие жесткой позиции непримиримого антагонизма в случае сопротивления. Применение власти, принуждения, давления, использование зависимости партнера. Тенденция воспринимать ситуацию как вопрос победы или поражения. Этот стиль может быть признан эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы своей организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Существенным недостатком данной

стратегии является подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений.

При средних значениях напористости и партнерства – тактика «Компромисс» – стремление урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другого. Поиск средних решений, когда никто много не теряет, но и много не выигрывает. Интересы обеих сторон полностью не раскрываются. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Но через какое-то время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатыми решениями». Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как породившая его проблема была решена не до конца.

При высоких значениях напористости и партнерства – тактика «Сотрудничество» – поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Совместный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Инициатива, ответственность и исполнение распределяются по взаимному согласию. Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы. Кратко установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

Сообразуясь с ситуацией, учитывая индивидуально-психологические особенности участников конфликта, менеджер должен применять различные межличностные стили разрешения конфликтов, однако стратегия сотрудничества должна быть основной, так как именно она чаще всего делает конфликт функциональным. Тактика сотрудничества приводит к самым эффективным решениям при сохранении дружеских отношений.

Психологами разработаны некоторые общие рекомендации по управлению конфликтами.

1. Надо знать, как развивается конфликт. Обычно он проходит несколько этапов:

- а) возникновение разногласий;
- б) возрастание напряженности в отношениях;
- в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
- д) исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

3. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция – это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. Наши интересы – это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы – это наши желания и заботы. Именно в них – ключ к решению проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). «Ваша проблема – не вина других», – утверждают известные американские специалисты по управлению конфликтами Р. Фишер и У. Юри. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.

Конечно, приведенный здесь перечень рекомендаций не является исчерпывающим. Постарайтесь дополнить его, исходя из своего опыта участия в конфликтах.

Говоря о конфликтах и конфликтности как таковой, нельзя не остановиться на очень важном и принципиальном моменте. Все конфликты четко можно разграничить на две основные группы по следующему критерию: одна часть конфликтов происходит от непонимания ситуации, неумения себя вести (промолчать, сдержаться и т. д.), то есть неосознанно; другая же часть – возникает сознательно по воле по меньшей мере одной из конфликтующих сторон, с целью «выплеснуть» на собеседника свою агрессивность, снять напряжение.

Что же такое агрессивность? Нужно ли от нее освобождаться? И можно ли от нее избавиться, не принося вреда окружающим людям?

Агрессивность (лат. *aggredi* – нападать) – поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, нанести вред.

Агрессивность требует выхода. Однако, выплеснувшись в виде конфликтогена, возвращается бумерангом конфликта. Лев Толстой очень точно подметил: «То, что начато в гневе, кончается в стыде».

Однако не «выпускать пар» агрессивности небезвредно для здоровья: гипертония, язва желудка и двенадцатиперстной кишки, гастриты, колиты, инсульты, ишемия, инфаркты – вот далеко не полный перечень болезней сдержанных эмоций (психосоматические заболевания).

Народная мудрость гласит: «Язва желудка – не от того, что едим мы, а от того, что ест нас».

Итак, накопившаяся отрицательная энергия требует выхода и подобная разрядка просто жизненно необходима человеку. Но... разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка.

Существует три основных способа снятия агрессивности – пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы «поплакаться» кому-то, пожаловаться, просто выговориться. Слезы снимают внутреннее напряжение, так как с ними из организма выводятся вредные ферменты – спутники стресса (например, адреналин). Дать облегчение – это одна из важнейших функций слез.

Активные способы строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин – спутник напряженности – «сгорает» во время физической работы. Лучше всего той, что связана с разрушением целого, рассечением его на части: вскапывание земли, работа топором и пилой, косьба.

Из спортивных занятий быстрее всего снимают агрессивность те виды, которые включают удары: бокс, теннис, футбол, хоккей, волейбол, бадминтон, гольф.

Даже наблюдение за соревнованиями даст выход агрессии. Страстные болельщики испытывают те же эмоции, что и играющие: их мышцы непроизвольно сокращаются, как будто они сами на ринге (корте, спортивной площадке). Эти эмоции и физическая нагрузка «сжигают» излишки адреналина.

Не менее полезны так называемые циклические упражнения, связанные с повторением большого количества раз самых элементарных движений: бег трусцой, быстрая ходьба, плавание, велосипед, аэробика, просто танцы.

Для некоторых людей с этой целью неплохо подходят увлечения типа «кто кого» (охота, рыбалка), чтение и просмотр детективов, фильмов ужасов и др.

При этом необходимо помнить об одном – нет двух одинаковых людей (от наших предков к нам дошла простая, как все гениальное, мудрость «что хорошо для сапожника не всегда хорошо для пекаря»), а поэтому различные способы могут идеально подходить и, напротив, быть совершенно противопоказаны даже для членов одной семьи, не говоря уже о сотрудниках одного коллектива. Для кого-то идеальным может оказаться следующий способ.

Логический способ приемлем преимущественно для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Такому человеку главное – докопаться до сути явления. Ему отгонять от себя неприятные мысли – себе дороже, поэтому лучше именно сосредоточиться на неприятностях, а все остальные дела отложить на потом, пока не будет найден

выход из сложившегося положения. Уже сама эта аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии. Кроме того, человек занимается привычным (и достаточно любимым) делом – работой мысли, в результате эмоции притупляются. А это уже само по себе чрезвычайно важно – суметь переключить отрицательные эмоции на положительные (или, по меньшей мере, на нейтральные).

Основными же правилами бесконфликтного общения являются следующие:

- 1) не употребляйте конфликтогены;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику;
- 4) делайте как можно больше благожелательных посылов.

Теперь поговорим о тех факторах, которые препятствуют возникновению и развитию конфликтов. В первую очередь следует назвать выверенную кадровую политику. Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только профессиональных, но и психологических качеств существенно уменьшают вероятность возникновения конфликтов.

При приеме на работу психологическое тестирование просто необходимо, тогда менеджер будет точно знать, как строить взаимоотношения при общении с персоналом. Не будет ложных образов, психологической несовместимости, обид.

Важным фактором предотвращения конфликтов является также авторитет менеджера. Быть всегда компетентным, организованным, принципиальным, честным, справедливым, требовательным, чутким, жить общим делом, а не личными соображениями о своем престиже – вот что создает авторитет менеджера и предупреждает желание противостоять ему. Авторитет менеджера – залог стабильности отношений в коллективе. Конфликты, как правило, редки и быстро прекращаются или разрешаются на деловой основе в хорошо организованном коллективе, где господствуют порядок и дисциплина, слаженная и дружная работа. Организованный коллектив отличается и большой устойчивостью, благодаря чему сохраняется его целостность. Вообще слухи, сплетни, конфликты весьма характерны для организаций, где сотрудники мало загружены, у них слишком много свободного времени. Поэтому, как только начинают появляться подобные негативные явления, для менеджера это должно стать тревожным маяком, сигналом, что коллектив работает не так, как надо.

Хорошим стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов, служат положительные традиции, сложившиеся в коллективе. Положительные традиции выступают как дополнительные нормы социальной регуляции поведения. Их надо всячески поощрять, но при этом помнить, что возможно возникновение известного психологического феномена «смещение мотива на цель», когда традиции становятся самоцелью и выступают как консервативный фактор.

Теперь о методах преодоления конфликтов. Исследования показали, что любой конфликт в организации может быть быстро разрешен, если менеджеру известны соответствующие методы. Но при этом менеджер обязательно должен

рассмотреть характеристики конфликта: цели, мотивы, эмоциональные состояния оппонентов, особенности развития противоборства и др. В психологических исследованиях определены принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия. В этом случае необходимо:

– отличить повод от истинной причины конфликта (о чем мы уже подробно говорили в предыдущей лекции), которая нередко маскируется его участниками;

– определить его деловую основу;

– уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления людей в конфликт.

Разрешение конфликта существенно осложняется, если менеджер сам является представителем одной из противоборствующих сторон. В этом случае ему трудно быть объективным и конфликт принимает публичный характер и выходит за рамки организации.

2. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия. Если личные цели являются доминирующими, то целесообразно к оппоненту применить сначала меры воспитательного воздействия, выдвинуть определенные жесткие требования. Если один из оппонентов имеет более высокий ранг по отношению к другому, то ему следует указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения.

3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого (лишний аргумент в пользу психологического тестирования при приеме на работу): отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их доминирующие черты характера, выраженность темперамента и т. д. Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

5. Разрешение конфликта с учетом его динамики. Как было отмечено ранее, конфликт развивается по определенным стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определенные формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений необходимо применить все возможные меры, вплоть до административных. Здесь также нужно определить выбор

воздействия с учетом личностных особенностей конфликтующих и характера их действий.

Одним из эффективных методов преодоления конфликтов является формирование в коллективе определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах. Общественное мнение – очень мощный регулятор поведения людей (не случайно мы посвятили ему отдельную лекцию). Многие люди очень зависимы от отношения окружающих, нуждаются в одобрении, поддержке. Конфликтую, они могут оказаться в изоляции, что переживают очень болезненно, причем настолько болезненно, что готовы даже прекратить конфронтацию.

В психологических рекомендациях можно найти интересный прием разрешения конфликтов – обращение к «третьей стороне». Он может быть весьма эффективным, если оппоненты договорятся при взаимных обязательствах полностью подчиниться его решению. В качестве «третьей стороны» целесообразно выбирать наиболее авторитетного человека в коллективе, лучше всего, если таковым является сам менеджер. Для «третьей стороны» очень важно суметь отделить предмет конфликта от его объекта, поэтому иногда целесообразно разрешить оппонентам давать эмоциональные оценки друг другу. Если конфликт держится на деловой основе, оппоненты от нее не перейдут на другие вопросы, в иных случаях оппоненты, начав с объекта, очень быстро перейдут на предмет, тем самым выдав истинные источники конфликта.

Теперь познакомимся еще с одним приемом преодоления конфликтов – объективизацией конфликта. Он является, пожалуй, наиболее действенным. Суть его состоит опять же в обращении к «третьей стороне», но «судья» должен вести себя несколько необычно. Во-первых, разбор конфликта должен происходить в два этапа. Первый этап называется «откровенный разговор»: оппонентам разрешается давать друг другу оценки, высказываться практически как угодно, главное, чтобы они выговорились, а «судья» сумел отделить предмет конфликта от объекта. Второй этап – собственно объективизация. При разборе оппонентам уже не разрешается давать эмоциональные оценки. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента. Отмечено наукой и подтверждено практикой, что если конфликт «разложить» на его составляющие, рассмотреть беспристрастно каждое действие оппонентов, то он утрачивает эмоциональную напряженность и превращается из эмоционального в деловой. У оппонентов «снимаются» ложные образы ситуации и друг друга, которые неизбежны при конфликте в силу пристрастности позиций, они начинают понимать ошибочность своих оценок и установок, устраняются психологические барьеры между оппонентами. А деловой конфликт разрешить значительно легче, чем эмоциональный.

Надо подчеркнуть, что в разрешении конфликтов путем их объективизации очень многое зависит от поведения «третьей стороны». Надо быть не только объективным, тактичным, справедливым, но и действовать порой неординарно. Приведем в этой связи следующий весьма поучительный

случай, когда «третейский судья», блестяще проведя разбор конфликта, обескуражив оппонентов и понимая, что эмоциональная напряженность у них еще осталась, поступил так: достал бутылку хорошего коньяка (оппоненты были мужчинами), две рюмки, два бутерброда, сказал, что это им, а сам он придет через два часа. Когда он вернулся, одна рюмка была наполнена коньяком, рядом с ней лежала половина бутерброда (бутылка была пуста) – это уже бывшие оппоненты оставили ему. Конфликта как не бывало.

В заключение – несколько слов о так называемых «конфликтных личностях». Опираясь на исследования отечественных психологов (Ф.М. Бородкин, Н. М. Коряк; В. П. Захаров, Ю. А. Симоненко), опишем 5 основных типов конфликтных личностей.

Конфликтная личность – демонстративный тип.

1. Хочет быть в центре внимания.
2. Любит хорошо выглядеть в глазах других.
3. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.
4. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страданиями и стойкостью.
5. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.
6. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное.
7. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь.
8. Кропотливой систематической работы избегает.
9. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
10. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.

Конфликтная личность – ригидный тип.

1. Подозрителен.
2. Обладает завышенной самооценкой.
3. Постоянно требует подтверждения собственной значимости.
4. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.
5. Прямолинеен и негибок.
6. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.
7. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное.
8. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида.
9. Мало критичен по отношению к своим поступкам.
10. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Конфликтная личность – неуправляемый тип.

1. Импульсивен, недостаточно контролирует себя.
2. Поведение такого человека плохо предсказуемо.

3. Ведет себя вызывающе, агрессивно.
4. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы.
5. Характерен высокий уровень притязаний.
6. Несамокритичен.
7. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
8. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь.
9. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.
10. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Конфликтная личность – сверхточный тип.

1. Скрупулезно относится к работе.
2. Предъявляет повышенные требования к себе.
3. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
4. Обладает повышенной тревожностью.
5. Чрезмерно чувствителен к деталям.
6. Склонна придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
7. Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели.
8. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.).
9. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях.
10. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Конфликтная личность – бесконфликтный тип.

1. Неустойчив в оценках и мнениях.
2. Обладает легкой внушаемостью.
3. Внутренне противоречив.
4. Характерна некоторая непоследовательность поведения.
5. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
6. Недостаточно хорошо видит перспективу.
7. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
8. Излишне стремится к компромиссу.
9. Не обладает достаточной силой воли.
10. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Это может показаться странным, но здесь уместно дать один важный совет – относитесь с сочувствием к людям, типичные особенности которых описаны выше. Конфликтность, ставшую свойством личности, трудно преодолеть рациональным самоконтролем, усилием воли. «Воспитательные» воздействия со стороны руководителя здесь также редко приносят пользу. Конфликтность – не вина, а беда таких личностей. Реальную помощь им может оказать специалист – практический психолог.

Обратите внимание: речь идет не о склочниках с низкой моралью, а о людях, имеющих специфические психологические особенности, обусловленные базовыми свойствами индивидуальности.

Чтобы эффективно управлять конфликтами необходимо:

- определить его вид конфликта
- его причины
- его особенности,
- а затем применить необходимый для данного типа конфликта способ разрешения.

Главной задачей управления внутриличностным конфликтом может быть:

- если это конфликты целей, то главные усилия менеджеров должны быть направлены на достижение совместимости личных и организационных целей.
- если это конфликт ролей, то следует учитывать их тип (конфликт личности и связанных с ролью ожиданий; конфликт может возникнуть и тогда, когда существуют различные требования к ролям, которые человек должен играть одновременно).

Способов разрешения **внутриличностных конфликтов** существует много: компромисс, уход, сублимация, идеализация, вытеснение, переориентация, коррекция и т.д. Но вся сложность состоит в том, что самому человеку очень трудно констатировать, выявить и управлять внутриличностным конфликтом. Они очень хорошо описаны в научной литературе, на практике самостоятельно их разрешить очень сложно.

Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческих отношений.

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах – внутреннем и влиянием.

Внутренний аспект связан с некоторыми индивидуальными качествами самой личности и навыками рационального поведения в конфликте.

Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя по отношению к конкретному конфликту.

В процессе управления межличностными конфликтами следует учитывать на разных этапах управления (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение) причины, фактора, взаимные симпатии и антипатии. Существует два основных способа их разрешения: административный или педагогический.

Слишком часто конфликты, возникающие, например, между начальником и подчиненным, сотрудником или клиентом, либо перерастают в борьбу, либо уход. Ни тот, ни другой вариант не являются эффективным способом управления конфликтом. Психологи и социологи предлагают еще несколько вариантов поведения личности в конфликте. Широкое распространение в конфликтности получила, разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы

и интересы противоположной стороны. Участники конфликта, анализируя свои интересы и интересы соперника, выбирают 5 стратегий поведения (борьба, уход, уступки, компромисс, сотрудничество).

Групповые конфликты менее распространены в практике, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Менеджеру важно знать, что причины, возникающие между личностью и группой, конфликтов связаны:

- с нарушением ролевых ожиданий
- с неадекватностью внутренней установки статусу личности
- с нарушением групповых норм

Чтобы эффективно управлять конфликтом «личность-группа», нужно произвести анализ по этим параметрам, а также выявить форму его проявления (критика, санкции группы и т.п.)

Конфликты типа «группа-группа», характеризуется своим многообразием и своими причинами их появления, а также отличительными формами их проявления и протекания (забастовки, митинги, встречи, переговоры и т.п.). Подробнее методики управления конфликтами подобного типа представлены в трудах американских социологов и психологов (Д. Гельдмана, Х. Арнольда, Ст. Роббинса, М. Дилтона).

На разных этапах управления межгрупповыми конфликтами (прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение) имеется свое содержание управленческих действий, они будут различаться. Такое различие мы можем наблюдать, например, при разрешении конфликта:

Конфликт типа «личность-группа» разрешается двумя способами: конфликтующая личность признает свои ошибки и исправляет их; конфликтующая личность, интересы которой не могут быть приведены в состояние конгруэнтности с интересами группы, уходит из нее. Конфликт типа «группа-группа» разрешается или организацией переговорного процесса, или заключением договора в согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон.

С практической точки зрения проблема регулирования отношений формируется как задача изменения стереотипов поведения. Как считает Г.М. Андреева, должна происходить замена одних – деструктивных – другими, более конструктивными.

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

ЛЕКЦИЯ 1. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению

Цель – изучить способы конструктивного поведения в конфликтах и методы разрешения конфликтов.

Вопросы для рассмотрения:

1. Введение. Творческий подход к конфликту.
2. Управление эмоциями в конфликте.

3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть
4. Картография конфликта и разработка альтернатив
5. Переговоры.
6. Посредничество

Основные понятия: стиль поведения в конфликте, картография конфликта, переговоры, посредничество.

Состязательность, соперничество, стремление одержать победу, «взять верх» свойственны природе человека, а потому неизбежны и неустранимы из человеческого взаимодействия. Не менее распространенными и весьма деструктивными аспектами конфликтного взаимодействия, как было показано, являются разнообразные формы насильственного воздействия на партнера в попытке достижения своих целей, прежде всего использование «силовых» приемов и т.д.

Однако, по мнению ряда современных психологов, насильственные формы поведения являются научаемыми. Они в значительной мере формируются под влиянием агрессивности социальных институтов. Особенно это касается детей.

Во взаимоотношениях взрослых друг с другом общество устанавливает, как можно выражать ненависть и враждебность чувства, т.е. какие формы агрессивности считаются дозволенными перед лицом «внешнего врага». В этом смысле общество представляет собой глобальную модель того, чему дети должны научиться, чтобы выжить.

Но это означает, что если дети научаются насильственным формам поведения, то, следовательно, они могут быть научены и другим, более конструктивным и миролюбивым формам.

Я. Коломинский и Б. Жизневский проанализировали более 3000 актов поведения детей, имевших место в ходе наблюдавшихся ими конфликтов. В результате были выделены следующие способы воздействия детей друг на друга при возникновении игрового конфликта:

1) «физическое воздействие» – дети толкают друг друга, устраивают потасовки, отнимают игрушки, занимают чужое место в игре и т. д.;

2) «опосредованное воздействие» – воздействие на «противника» через других людей: жалобы, обращение к воспитателям или другим детям, крик или плач с целью привлечь внимание;

3) «психологическое воздействие» – давление на партнера с помощью крика, плача, топанья ногами и т. д.;

4) «словесное воздействие» – указания партнеру, что он должен делать или чего он не должен делать («отдай», «уходи»), или заявление о собственных действиях («я буду врачом»), или отказ от выполнения действий, требуемых партнером;

5) «угрозы и санкции» – предупреждения о возможных негативных последствиях действий партнера: угроза жалоб («а я расскажу»), угроза разрушения игры («я с вами не буду играть»), угроза разрыва отношений в

целом («я с тобой больше не дружу»), а также различные междометия и слова, произносимые с угрожающей интонацией («понял?», «ну» и др.);

б) «аргументы» – попытки объяснения, обоснования своих притязаний или неправомерности притязаний партнера, апелляция к правилам, негативная оценка действий партнера, оценки своих действий и т. д.

Естественно, что конкретные способы поведения детей в конфликтах в значительной степени определяются их возрастом. Особенно заметно это проявляется в использовании таких стратегий, как «физическое воздействие», «словесное воздействие» и «аргументы» (таблица).

По мнению авторов, переломным моментом в развитии совместной игры детей становится средний дошкольный возраст, когда при возникновении игрового конфликта способы «словесного воздействия» впервые начинают преобладать над средствами открытого давления и «конфликт как открытая конфронтация с применением физической силы определенным образом эволюционирует и все более превращается в словесный спор».

В данном исследовании изучались также способы разрешения конфликта, соотношение благополучных и неблагоприятных его исходов. Под благополучным разрешением конфликта понималось продолжение игры, причем в том же составе участников, которые смогли договориться между собой и разрешить спорный вопрос. Для этого дети прибегают к расширению содержания игры, изменению ее правил, их дополнению и т. д. В раннем возрасте (от 1 года до 3 лет) конфликты в основном завершаются неблагоприятно, и хотя когда дети становятся старше, они успешнее справляются с ними, почти половина возникающих между детьми конфликтов приводит к разрушению общения между ними.

Таблица 12.1. Способы воздействия детей друг на друга в ситуации игрового конфликта, % (Коломинский, Жизневский, 1990)

Способы воздействия	Возраст детей, лет				
	1–2	2–3	3–4	4–5	5–6
«Физическое воздействие»	50	35	26	16	15
«Опосредованное воздействие»	9	4	5	2	3
«Психологическое воздействие»	19	21	9	3	4
«Словесное воздействие»	17	21	30	29	26
«Угрозы и санкции»	0	3	4	10	8
«Аргументы»	5	16	27	39	43

Таблица 12.2. Исход конфликтов между детьми в игре, % (Коломинский, Жизневский, 1990)

Исходы конфликтов	Возраст детей, лет				
	1–2	2–3	3–4	4–5	5–6
Неблагополучно разрешенные конфликты (разрушение игры)	100	71	59	43	56
Благополучно разрешенные конфликты (в целом)	0	29	41	57	44
В том числе:					
• с помощью воспитателя	0	17	26	17	14
• самостоятельно	0	6	15	35	21
• с помощью других детей	0	6	0	5	9

По результатам этого исследования «переходным» является возраст детей 3–4 года, когда резко увеличивается доля благополучно разрешенных конфликтов. В этот же период наиболее эффективно реализуется вмешательство взрослого, которое может стать для детей образцом урегулирования спорных ситуаций, поскольку уже через год дети предпочитают самостоятельно справляться со своими проблемами.

Если поведение в конфликте может рассматриваться как результат научения, то особое значение приобретают модели, образцы взаимодействия в конфликте, предлагаемые человеку его окружением. Каковы же эти образцы?

В исследовании Э. Киршбаума заранее подобранным «успешным» и «неуспешным» группам педагогов предлагались педагогические конфликтные ситуации, которые намеренно подавались в достаточно неопределенном описании, не позволявшем однозначно судить о целях участников ситуации, характере происшедшего, истории их отношений и т. д. Тем самым был создан проективный материал, на основе которого был проведен эксперимент. Были выделены следующие типы реагирования педагогов на предлагаемые им конфликты:

1) «репрессивные меры» – ответы учителей отражали их готовность к отвержению негативных реакций учеников (их обвинений, выпадов, упреков и

т. д.) и принятию репрессивных мер в адрес провинившегося (ученика или класса);

2) «игнорирование конфликта» – стремление к вытеснению неприятной информации, продолжение своей деятельности, отражающие установку «со мной этого быть не может»;

3) «ролевое воздействие» – намерение разрешить конфликт в рамках ролевого воздействия;

4) «выяснение мотивов» – ответы учителей содержали указания на их возможные действия по уточнению, пониманию мотивов поведения ученика;

5) «стимул к собственному изменению» – реакция в виде возникающего желания что-то изменить в своем поведении, отношении, т. е. конфликт воспринимается как информация о необходимости скорректировать собственное поведение;

б) «рефлексия» – высказывания о переживаемых чувствах, возникающих размышлениях и т. д.

Анализ результатов показал следующее. Более половины ответов (50,2 %) группы «неуспешных» педагогов относились к категории «репрессивные меры», а вместе с категорией «игнорирование конфликта» (15,0 %) они составляли большинство всех ответов. Именно эти два типа реагирования могут быть оценены как наименее конструктивное и наиболее неэффективное, деструктивное поведение в конфликте. В то же время, например, такой вариант ответа, как «выяснение мотива», у учителей этой группы составлял лишь менее 3 % всех ответов.

Еще один интересный вывод исследования Киршбаума связан с тем, что для «неуспешных» педагогов представление о собственной успешности в немалой степени связывалось с контролем над отрицательными событиями и ситуациями, т. е. с фактическим наличием мотивации на избегание неудачи. Эти данные совпадают с результатами нашего исследования, согласно которому для учителей с профессиональными проблемами «трудный ученик» – это «плохо управляемый ученик», напротив, «хороший ученик» – это тот, кто соответствует представлениям, требованиям, ожиданиям педагога.

И в более поздних исследованиях подтвердилась та же тенденция: при возникновении конфликтных ситуаций между педагогами и учениками учителя по преимуществу – в двух случаях из трех – прибегают к внешнему пресечению, использованию санкций; реже, но также достаточно часто, – в половине ситуаций – используется беседа-внушение; и примерно в каждом десятом случае внешняя реакция вообще отсутствует (причем это чаще связано с тем, что учитель не знает, как реагировать на сложившуюся ситуацию).

Последствия конфликтов, разрешаемых таким образом, не ограничиваются отдельными конкретными ситуациями. Во многих исследованиях продемонстрирована связь между стилем поведения педагога и образцами поведения, которые усваивают дети. Так, например, существует связь между наличием и характером конфликтов в классных коллективах и стилем поведения педагога. Более того, стиль педагогического общения учителя переносится и на поведение детей в семье. Наиболее благоприятным

является сотрудничающий стиль взаимодействия, которым, однако, по результатам данного исследования, владеют лишь около 14,5 % учителей начальных классов. Подавляющее большинство (85,5 %) из них придерживаются авторитарных тактик «диктата» или «опеки», ведущих к формированию неблагоприятных тенденций в поведении детей.

«Арбитражная» модель разрешения конфликтов является достаточно типичной в нашей практике. Подобно руководителям, поведение которых описывалось ранее, поступают, например, и школьные администраторы в случае конфликта между учителями или в тех ситуациях, когда к ним обращаются родители по поводу возникновения разногласий, осложнений во взаимодействии с педагогами или претензий в их адрес. Таким же «третьей стороной» часто становится и сам учитель в ситуации конфликта между детьми, и даже воспитатель детского сада, когда дети не ладят между собой или жалуются друг на друга.

В одном из исследований мы опрашивали учителей о том, как разрешаются конфликты, возникающие между детьми. Если судить по их ответам, то создается впечатление, что дети сами не в состоянии решать свои проблемы. Между ними возникают ссоры, драки, обиды, оскорбления и т. д. Практически всегда конфликты решаются с помощью вмешательства педагога, чаще происходящего по его инициативе, реже – при обращении к нему детей. В этих случаях возможности педагога сводятся к беседе с детьми, разговору с родителями или наказанию ребенка. Учитель тем самым выступает в роли судьи или арбитра, берущего на себя разрешение сложной ситуации. Конечно, можно предположить, что педагогу открыто не все поле конфликтов, возникающих между детьми, а только те из них, с которыми они не справляются сами. Поэтому нельзя вовсе исключать возможность договоренностей, уступок, примирения между детьми без участия взрослых. Однако это не отменяет тот факт, что взрослый – в данном случае учитель – в конфликтах детей выступает в роли судьи.

Нетрудно предположить, что с подобными же образцами поведения взрослого ребенок сталкивается и в семье. Например, в одном из американских исследований были получены данные относительно поведения взрослых (матерей) в случаях конфликта между детьми в семье. Авторы исследования обратили внимание на то, что взрослые реагируют довольно стереотипно: они в той или иной форме осуждают «агрессора», «обидчика» и поддерживают «жертву». В то же время иные негативные аспекты взаимодействия детей в конфликте – ложь, хитрость, обман – выпадают из их поля зрения.

Таким образом, существующая практика поведения по отношению к конфликтам значимых для ребенка взрослых (например, учителей) нередко ориентирует его скорее на неконструктивные формы разрешения конфликтов – их игнорирование и подавление, а также на поиск «правого» и «виноватого» и, следовательно, на стремление защитить себя и обвинить другого.

Многочисленные свидетельства такого рода постепенно привели к осознанию того, что полагаться на естественный прогресс в области навыков человеческого поведения в конфликтах невозможно и, следовательно,

необходимо сознательное управление процессами усвоения эффективных форм взаимодействия в конфликтах. Ответом на эту потребность стало, в частности, возникшее в 1970-х годах движение, имеющее своей целью «воспитание миролюбия».

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕМАТИКА СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Феноменология конфликта

Цель: Ознакомить будущих психологов с основными элементами и характеристиками конфликта.

Задачи:

1. Обеспечить понимание основных категорий проблемного поля описания конфликтов.
2. Развить навыки анализа проблемных ситуаций.

Материалы: доклады, видеоматериалы.

Ход занятия:

1. Опрос.
2. Обсуждение.
3. Анализ конфликтных ситуаций.
 - Демонстрируются видеоролики с различными конфликтными ситуациями, которые студенты затем анализируют, выявляя симптоматику конфликта, конфликтогены, виды эскалации конфликта, описывая динамические характеристики конфликта.
 - Студенты выступают с докладами по теме «Феноменология конфликта», затем проводится обсуждение докладов.

Компетенции, приобретаемые на семинарском занятии:

В ходе работы происходит освоение **знаний** об основных категориях конфликтологии.

Умения замечать и анализировать структурные компоненты конфликта, симптоматику конфликта, виды конфликтогенов.

Навыки анализа проблемных ситуаций.

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – Мн., 2013. – 464 с.
2. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2014. – 224 с.
3. Вишнякова, Н.Ф. Конфликт – это творчество? Тренинговый практикум / Н.Ф. Вишнякова. – Мн., 1996. – 315 с.

Тема 2. Поведение личности в конфликте

Цель: Ознакомить будущих психологов с видами индивидуальных стилей поведения личности в конфликте, методами их диагностики и коррекции.

Задачи:

1. Рассмотреть различные стили поведения личности в конфликте.
2. Рассмотреть методы диагностики индивидуального стиля.

3. Рассмотреть методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

Материалы: видеоматериалы, доклады.

Ход занятия:

1. Опрос.

2. Анализ индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.

3. Работа с диагностическим инструментарием.

4. Анализ коррекционных методов.

- Демонстрируются короткие отрывки с различными стилями поведения в конфликте. Студенты описывают отличительные черты, сходства и различия стилей.

- Студенты разбиваются на микрогруппы и самостоятельно подбирают инструментарий для диагностики стиля поведения в конфликте.

- Студенты разбиваются на микрогруппы по 3-4 человека и подбирают методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения для конкретного случая.

Компетенции, приобретаемые на семинарском занятии:

В ходе работы происходит освоение **знаний** об индивидуальном стиле поведения в конфликте. **Умения** диагностировать индивидуальный стиль. **Навыки** психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

Литература:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб., 2013. – 512 с.

2. Авидон, И. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.

3. Донцов, А.И. Проблема конфликта в западной социальной психологии / А.И. Донцов, Т.А. Полозова // Психологический журнал. – 1980. – №6. – С. 119 – 133.

4. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии. Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Рн/Д.: Феникс, 1998. – 480 с.

Тема 3. Педагогический конфликт

Цель: Ознакомить будущих психологов с видами и спецификой конфликтов в системе педагогического взаимодействия.

Задачи:

1. Рассмотреть феноменологию педагогического конфликта.

2. Определить виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия. **Материалы:** видеоматериалы, доклады.

Ход занятия:

1. Основные элементы и характеристики педагогического конфликта.

2. Педагогические конфликты в дошкольном, младшем школьном, подростковом и юношеском возрастах.

- Заслушиваются, а затем обсуждаются доклады, описывающие особенности педагогических конфликтов для различных возрастов и принципы

разрешения педагогических конфликтов.

- Демонстрируются видеоролики с записями различных видов педагогических конфликтов, затем студенты обсуждают характерные черты педагогических конфликтов.

- Студенты в микрогруппах анализируют проблемные ситуации и подбирают наиболее эффективные способы разрешения конфликтов.

Компетенции, приобретаемые на семинарском занятии:

В ходе работы происходит освоение **знаний** о видах конфликтов в системе педагогического взаимодействия. **Умения** разрешать педагогические конфликты с учетом возрастных особенностей. **Навыки** оптимизации педагогического взаимодействия.

Литература:

1. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб., 2014. – 576 с.

2. Гуминский, А.П. Конфликты в повседневной жизни: практическое руководство по разрешению / А.П. Гуминский. – Мн.: Тесей, 2002. – 108 с.

Тема 4. Психологическая готовность к разрешению конфликта

Цель: Изучить сущность психологической готовности к разрешению конфликта.

Задачи:

1. Определить условия психологической готовности к разрешению конфликта.

2. Рассмотреть приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.

3. Разработать программу построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.

Материалы: доклады, видеоматериалы.

Ход занятия:

1. Обсуждение психологической готовности личности к разрешению конфликта.

2. Выявление условий развития психологической готовности к разрешению конфликта.

3. Анализ приемов психологической коррекции индивидуального самосознания.

4. Построение и обсуждение программы построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.

- Студенты заслушивают, а затем обсуждают доклады на тему психологической готовности к разрешению конфликтов.

- Студенты разбиваются микрогруппы и составляют списки условий готовности к разрешению конфликтов, затем обсуждают написанное в группе.

- после просмотра видеороликов, студенты анализируют приемы психологической коррекции с целью минимизации последствий стресса.

- Студенты совместно разрабатывают программу построения

психологической готовности к разрешению конфликта.

Компетенции, приобретаемые на семинарском занятии:

В ходе работы происходит освоение **знаний** по психологической готовности к разрешению конфликтов, **умений** подбирать приемы психологической коррекции с целью минимизации последствий стресса, **навыков** разработки программ построения психологической готовности к разрешению конфликта.

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Социология конфликта / Е.М. Бабосов. – Мн., 1991.
2. Игра: универсальное средство формирования творческой личности. – Мн., 1998. – 55 с.

Тема 5. Методы разрешения конфликта

Цель: Изучить современные методы разрешения конфликта.

Задачи:

1. Рассмотреть различные методы разрешения конфликта.
2. Научиться подбирать оптимальные методы разрешения конфликты для различных ситуаций.

Материалы: доклады, видеоматериалы.

Ход занятия:

1. Метод разрешения конфликта «Рациональный – интуитивный» (Дж. Скотта).
2. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).
3. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов.
4. Метод «Прямые переговоры».
5. Метод «Медиации».

Студенты заранее готовят рефераты-презентации (и представляют их группе) по обозначенным выше вопросам.

Компетенции, приобретаемые на семинарском занятии:

В ходе работы происходит освоение **знаний** о современных методах конфликтологии, **умений** разрешать конфликты, **навыков** подбирать наиболее эффективные методы разрешения конфликтов с учетом ситуации и характеристик конфликтующих сторон.

Литература:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб., 2013. – 512 с
2. Авидон, И. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с
3. Донцов, А.И. Проблема конфликта в западной социальной психологии / А.И. Донцов, Т.А. Полозова // Психологический журнал. – 1980. – №6. – С. 119 – 133.
4. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии. Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Рн/Д.: Феникс, 1998. – 480 с.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕМАТИКА ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Лабораторное занятие 1. Виды конфликтов

Цель занятия: актуализация творческого потенциала студентов в решении трудных жизненных ситуаций.

Задачи занятия:

- Повышение социально-психологической компетентности участников группы. Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.
- Определение основных направлений работы группы.
- Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи.
- Формирование коммуникативных умений.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания: об использовании интерактивных методов в формировании психологической культуры и психологической готовности принятия решений различных трудных ситуаций.

Умения:

социально-психологической компетентности в групповом взаимодействии, конструктивного реагирования на ситуацию конфликта, творческих откликов по преодолению проблем, коммуникативных умений.

Навыки:

активизации и развития навыков конструктивного взаимодействия в группе.

Лабораторное занятие 2. Психология семейного конфликта

Цель занятия:

осознания получения опыта переживаний в конфликтных ситуациях.

Задачи занятия:

Активизация развития умений и навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.

Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию.

Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением.

Формирование умений в различных конфликтных ситуациях не использовать конфликтогены.

Формирование эмоционального восприятия информации.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологиях управления эмоциями в конфликте.

Умения:

активизация развития управления эмоциями и эмоциональными состояниями; проявление эмпатии, осознание собственных переживаний и различий между внутренним «Я» и ролевым поведением, позитивного эмоционального восприятия информации;

Навыки:

использование эффективных техник эмоциональной саморегуляции.

Лабораторное занятие 3. Психологическая готовность к разрешению конфликтов**Цель занятия:**

повышению социально-психологической компетентности по принятии решений в конфликтных ситуациях.

Задачи занятия:

Формирование умений и навыков использования индивидуальных стилей поведения в конфликте.

Формирование умений и навыков по эффективному использованию «Я»-высказывания;

стратегий и тактик поведения в конфликте;

влиянию на других в конфликте.

Формирование умений и навыков по сотрудничеству.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

об эффективных стилях поведения и использовании их в конфликтной ситуации.

Умения:

психологической готовности использования различных стилей поведения в конфликте, в использовании «Я»-высказываниях, сотрудничества в конфликте.

Навыки:

эффективного использования конструктивных стилей поведения в различных конфликтных ситуациях при принятии решений.

Лабораторное занятие 4. Методы разрешения конфликта**Цель:**

Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса-Килмена.

2. Методика «Определения конфликтности личности» А. Розановой.

Задачи:

1. Использовать инструментарий по изучению индивидуального стиля личности в конфликте Томаса-Килмена, определения конфликтности личности (А. Розанова).

2. Организовывать и проводить диагностическое исследование.

3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

Материалы:

Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

Ход занятия:

1. Создать бланки опроса по методикам изучения индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности.

2. Организовать и провести диагностическое исследование.

3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных по методикам Томаса-Килмена и А. Розановой.

4. Охарактеризовать поведение личности в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.

5. Обсудить эффективность использования диагностических методик.

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии:

умения использовать диагностические методики по определению индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются умения и навыки:

организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведение личности в конфликтной ситуации.

Форма контроля: лабораторный отчет.

Лабораторное занятие 5. Методы разрешения конфликта

Цель:

Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик.

1. Ситуационный метод исследования конфликта А.Я. Анцупова.

Задачи:

1. Использовать инструментарий по изучению поведения личности в конфликте (А.Я. Анцупов).

2. Организовывать и проводить диагностическое исследование по выявлению конфликта между руководителями.

3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

Материалы:

Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

Ход занятия:

1. Изучить бланки опроса по методикам изучения поведения руководителя в конфликте.

2. Организовать и провести диагностическое исследование.
3. Осуществить интерпретацию исследовательских данных.
4. Охарактеризовать поведение руководителя в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.
5. Обсудить эффективность использования диагностической методики и ситуационного метода А.Я. Анцупов).

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии:

умения использовать ситуативный метод изучения поведения руководителя в конфликтной ситуации, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются умения и навыки:

организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведение личности в конфликтной ситуации.

Форма контроля: лабораторный отчет.

Лабораторное занятие 6. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению

Цель занятия:

активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров» Р. Фишер, У. Юри.

Задачи занятия:

Развитие умений и навыков по конкретизации проблемы через вопросы в переговорах.

Развитие умений и навыков раскрытия тактики собственного поведения в переговорах.

Развитие умений и навыков по выбору решений проблемы в ходе переговоров.

Развитие умений и навыков использования эффективного общения при обсуждении проблемы.

Развитие умений и навыков по выбору наилучшего решения проблемы в переговорах.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологии использования метода переговоров.

Умения:

конкретизации проблемы через вопросы, раскрытия тактики через собственное поведение, выбора решений проблемы в ходе переговоров, эффективного общения при обсуждении проблемы.

Навыки:

эффективного использования метода переговоров.

Лабораторное занятие 7. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению

Цель занятия:

активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторство».

Задачи занятия:

Формирование умений и навыков посредничества.

Формирование умений применять на практике различные приемы и методы по разрешению конфликтов.

Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.

Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании.

Формирование умений контроля, организации и проведения техники медиаторства.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологии использования метода «Медиаторство».

Умения:

посредничества;

использовать различные приемы и техники по разрешению конфликтов в процессе медиаторства, оказывать последовательную психологическую помощь, использовать правила и права посредников в консультировании.

Навыки:

эффективного контроля, организации и проведения метода «Медиаторство».

Лабораторное занятие 8. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению

Цель занятия:

формирования умения использовать метод картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

Задачи занятия:

Развитие умений и навыков психологической готовности разрешения конфликта.

Формирования умений разрабатывать генератор альтернатив.

Использования метода мозгового штурма при выборе конструктивного решения ситуации.

Формирование умений по использованию метода картографии в различных трудных ситуациях.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологии использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

Умения:

психологической готовности использования метода картографии конфликта, разрабатывать генератора альтернатив, использовать метод мозгового штурма.

Навыки:

эффективного использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УПРАВЛЯЕМОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

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 эрудиции.

Форма управления: индивидуальные и групповые консультации.

ТЕМА 2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

УСРС 1

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 транзакции, 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 «вершин» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит

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

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

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

20. Стиль 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 появления 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 царь 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) Вильфредо 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 в) 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-бытовые
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 в) 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) насилие

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) дезорганизация 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) Р – 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) К.Томас
- г) Т.Шибутани

7. В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках

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

8. Верны ли следующие суждения

А. Предметом исследования 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) зачинщики 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, невозможности 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 в) 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
г) 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 трансактный 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.	Б	Б	Б	1
3.	Б	А	Г	1
4.	В	Б	А	1
5.	А	Г	А	1
6.	Б	В	В	1
7.	В	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

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, совершенствовались 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 пол силу 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, разбои бедных и разнузданные страсти тех и других, заглушая естественную сострадательность и еще слабый голос справедливости, сделали людей скупыми, 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, погрязший в пороках и отчаявшийся, не мог уже ни вернуться назад, ни отказаться от злосчастных приобретений, им сделанных: он только опозорил себя, употребляя во зло способности, делающие ему честь, 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 ножкой по креслу нельзя;

б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «угомонили 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, допоздна ноют, 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 управдому 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 конфликтологии в самостоятельную отрасль знания.

1.2 Психологическая традиция в изучении конфликта: интрапсихическая интрепретация 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 внутриличностного 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

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.

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 бедствие для враждующих сторон.

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

ВАРИАНТ 2³.

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

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.

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. 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. 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

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

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.

ВАРИАНТ 3⁵.

Задание 1. Раскройте содержание следующих понятий: конкуренция, деструктивный конфликт, нереалистичский 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. Оцените преимущества и недостатки каждой из них. Каковы условия эффективности их применения?

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

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.

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 интрапсихическое происхождение.

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

2. Конфликт возникает в глубинах психики как результат взаимодействия внутренних структур и тенденций психики в силу 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 детерминируется 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.

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

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

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

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 реестр 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., и 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.

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. Нересипрокные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении взаимной конкуренции, если хотя бы одна из сторон имеет конкурентную ориентацию;

7. Нересипрокные 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 освящаются 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

заклучении 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:

<i>Уровень</i>	<i>Ключевые слова и фразы в формулировании задания</i>	<i>Количество баллов</i>
Знание	Перечислите, сформулируйте, опишите, соотнесите	0 – 1
Понимание	Интерпретируйте, обоснуйте, выявите, объясните смысл, покажите взаимосвязь, изложите основную идею	0 – 2
Применение	Продемонстрируйте, 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	Хотел бы научиться
--	------------------------------	---------------------------------	---------------------------	--------------------

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

УСРС 3

1 модуль (уровень узнавания)

Задание 1. «Пишем 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. Пол полились 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 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 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 анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке 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 и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. 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 получше 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 профессиональность, 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-управленческие конфликтная ситуация.

Задача 6.

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

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.

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.

Вновьпринятый 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 и, 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 нажим 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 приёмы 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. Какую позицию 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 тоном 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 запирает 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 «на случай». Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод». Пойдешь перетаскивать кондиционер» – как-то сказал он 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., который взял 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 обошлось без таковой, – как сказал директор, – это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучный. Но после назначения нового начальника началась неприятность за неприятностью. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, Все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит 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!» Чугун из печи 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 схватить 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, особенности 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 выполнение 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.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ 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.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Понятие и особенности эскалации конфликта.
2. Понятие и особенности юридической конфликтологии.
3. Общетеоретические и частнонаучные принципы конфликтологии.
4. Междисциплинарные особенности конфликтологии.
5. Основные этапы и перспективы развития отечественной конфликтологии.
6. Методы исследования конфликтов.
7. Понятие и природа конфликта. Сущность и основные признаки конфликта.
8. Функции конфликтов.
9. Причины конфликтов.
10. Структура конфликта.
11. Участники конфликта и их характеристика.
12. Объект и предмет конфликта, их взаимосвязь.
13. Основные типологии социальных конфликтов.
14. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
15. Возникновение и формирование конфликтной ситуации.
16. Конфронтация и инцидент в динамике конфликта.
17. Конфликтное взаимодействие оппонентов как стадия развития конфликта.
18. Понятие и основные формы завершения конфликта.
19. Конфликты в социальной сфере: понятие, специфика, типология.
20. Предмет и основные понятия политической конфликтологии.
21. Политический конфликт: понятие, причины, структура, типология.
22. Предмет и основные понятия экономической конфликтологии.
23. Экономические кризисы, конкуренция и экономические конфликты.
24. Организационно-управленческие конфликты, их сущность, причины и виды.
25. Типы конфликтов в организациях.
26. Технологии и способы предупреждения и разрешения организационно-управленческих конфликтов.
27. Вооруженный конфликт как наиболее острая форма политического конфликта.
28. Международные конфликты: понятие, виды и особенности в современных условиях.
29. Предмет юридической конфликтологии. Понятие и специфика юридического конфликта.
30. Виды юридического конфликта. Динамика юридических конфликтов.
31. Суд как институционально-правовой способ разрешения конфликтов.
32. Диагностика и прогнозирование конфликтов.

33. Предупреждение и профилактика конфликтов.
34. Причины и условия стимулирования конфликтов.
35. Методы регулирования конфликтов.
36. Основные технологии разрешения конфликтов.
37. Стратегии разрешения конфликтов и основные способы их реализации.
38. Политические и социальные конфликты в современном мире: структура и динамика.
39. Переговоры как способ разрешения конфликта.
40. Технология переговорного процесса. Специфика ведения переговоров с преступниками.
41. Медиаторство и регулирование конфликта.
42. Понятие посреднических отношений, носители, виды.
43. Роль права в предупреждении, регулировании и разрешении конфликтов.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. Конфликтология: предмет и содержание, современное состояние и задачи. Функции конфликтолога.
2. Феноменология конфликта. Структура конфликта.
3. Теоретические и социально-исторические предпосылки становления конфликтологии.
4. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Р. Дарендорф, А. Козер, Е.М. Бабосов, А.Г. Здравомыслов).
5. Психологический подход к изучению конфликта (М. Дойч, Д. Скотт, М. Шериф, Н. Гришина).
6. Источники конфликтов и зоны разногласий.
7. Мотивационная основа конфликта.
8. Виды конфликтов.
9. Понятие о служебном конфликте. Факторы служебного конфликта.
10. Психологическая характеристика конструктивного конфликта.
11. Психологическая характеристика деструктивного конфликта.
12. Роли личности в группе. Ролевой конфликт.
13. Этапы развития конфликта.
14. Основные стратегии разрешения конфликта.
15. Проблема совместимости и конфликта.
16. Последствия служебного конфликта. Отклонение в поведении сотрудников в конфликтных ситуациях.
17. Типы эффективного и конфликтного руководства.
18. Этика деловой коммуникации как условие предупреждения конфликта.
19. Формы разрешения служебных конфликтов (деловые встречи, споры, совещания).
20. Метод принципиальных переговоров в современной конфликтологии.
21. Метод картографии в конфликтологии.
22. Структурно-организационные методы в разрешении служебных конфликтов.
23. Конфликтные личности. Условия синтонного взаимодействия с конфликтными людьми.
24. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта.
25. Понятие о коммуникативной компетентности, обратной связи и их роли в конструктивном взаимодействии людей.
26. Психологический смысл творческого подхода к разрешению конфликтов.
27. Психологический конфликт и динамика группы.
28. Межличностный конфликт в подростковом обществе «трудные дети». Типы поведенческих реакций подростков в конфликте.

29. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.
30. Психологический конфликт в группе детского сада. Виды, симптоматика, этапы развития.
31. Диагностика и коррекция конфликтов в «мотивах» в дошкольном возрасте.
32. Диагностика и коррекция конфликтов в «операциях» в дошкольном возрасте.
33. Понятие о внутриличностном конфликте.
34. Индивидуальный стиль поведения личности в конфликте.
35. Психологическая готовность к разрешению конфликта.
36. Конфликт в супружеской паре. Симптоматика конфликта.
37. Семейный конфликт. Виды и факторы эскалации.
38. Психологическая диагностика и коррекция дисбаланса взаимоотношений в супружеской паре.
39. Проблема совместимости в брачно-семейных отношениях.
40. Нарушения семейной ситуации как конфликт.
41. Психологический конфликт в детско-родительских отношениях.
42. Семейный конфликт и развитие «Я-концепции» ребенка.
43. Поведенческие и личностные отклонения в развитии ребенка как реакция на семейный конфликт.
44. Семейный конфликт как фактор психосоматических нарушений у детей.
45. Психологический конфликт в системе педагогического взаимодействия. Типы педагогических конфликтов.
46. Конфликты педагогического взаимодействия с подростками. Пути предупреждения.
47. Конфликты педагогического взаимодействия со старшими школьниками. Пути предупреждения.
48. Пути психологической коррекции педагогического конфликта. Предупреждение «эффекта Пигмалиона».
49. Анализ современных конфликтологических программ.
50. Использование активных методов социально-психологической работы для развития готовности личности к синтонному взаимодействию.
51. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов.
52. Анализ конфликтных ситуаций педагогического взаимодействия с детьми младшего школьного возраста.
53. Понятие о педагогическом конфликте. Принципы управления педагогическим конфликтом.
54. Личностные переменные индивидуального стиля поведения в конфликте.

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Критерии оценки знания и компетенций студентов по 10-балльной шкале:

1 балл – один:

- отсутствие знаний и компетенций в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология» или отказ от ответа.

2 балла – два:

- фрагментарные знания в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- знание отдельных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;

- неумение использовать научную терминологию дисциплины;
- наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок;
- пассивность на семинарских занятиях;
- низкий уровень культуры исполнения заданий.

3 балла – три:

- недостаточно полный объем знаний в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- знание части основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;

- использование научной терминологии;

- изложение ответа на вопросы с существенными лингвистическими и логическими ошибками;

- слабое владение инструментарием учебной дисциплины
некомпетентность в решении стандартных (типовых) задач;

- неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой дисциплины;

- пассивность на семинарских занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий.

4 балла – четыре:

- достаточный объем знаний в рамках в рамках учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- усвоение основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;

- использование научной терминологии;

- стилистическое и логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;

- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении стандартных (типовых) задач;

- умение под руководством преподавателя решать стандартные (типовые) задачи;

- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им оценку;

- работа под руководством преподавателя на семинарских занятиях;

- допустимый уровень культуры исполнения заданий.

5 баллов – пять:

- достаточные знания в объеме учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- использование научной терминологии;

- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы;

- усвоение основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;

- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку:

- самостоятельная работа на семинарских, практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях;

- высокий уровень культуры исполнения заданий.

6 баллов – шесть:

- достаточно полные и систематизированные знания в объеме учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- использование необходимой научной терминологии;

- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;

- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;

- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках учебной программы;

- усвоение основных источников, рекомендованных учебной программой дисциплины;

- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;

- активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях;

- высокий уровень культуры исполнения заданий.

7 баллов – семь:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы дисциплины «Конфликтология»;

- использование научной терминологии, в том числе на иностранном языке,
- лингвистически и логически правильное изложение ответа на вопросы;
- умение делать обоснованные выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;
- самостоятельная работа на семинарских занятиях, участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

8 баллов – восемь:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем поставленным вопросам в объеме учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- владение инструментарием учебной дисциплины (методами комплексного анализа, техникой информационных технологий), умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках учебной программы;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;
- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку с позиций государственной идеологии (по дисциплинам социально-гуманитарного цикла);
- активная самостоятельная работа на семинарских занятиях, систематическое участие в групповых обсуждениях;
- высокий уровень культуры исполнения заданий.

9 баллов – девять:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы дисциплины «Конфликтология»;
- точное использование научной терминологии, в том числе на иностранном языке;
- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

- способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках учебной программы;

- полное усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;

- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;

- самостоятельная работа на семинарских занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях,

- высокий уровень культуры исполнения заданий.

10 баллов – десять:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы дисциплины «Конфликтология», а также по основным вопросам, выходящим за ее пределы;

- точное использование научной терминологии, в том числе на иностранном языке,

- стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы;

- безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;

- выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы в нестандартной ситуации;

- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой дисциплины;

- умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку, использовать научные достижения других дисциплин;

- творческая самостоятельная работа на семинарских занятиях, активное участие в групповых обсуждениях;

- высокий уровень культуры исполнения заданий.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

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 качестве 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.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор БГПУ

С.И.Коптева20 июля 2016 г.
(дата утверждения)Регистрационный № УД 32-01-1/20/2016 уч.**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности

1-23 01 04 Психология

2016 г.

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта «Высшее образование. Первая ступень. Специальность 1-23 01 04 Психология», утвержден и введен в действие постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 30.08.2013 № 88.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Н.Л. Пузыревич, заведующий кафедрой социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Е.Л. Малиновский, доцент кафедры психологии образования учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка», кандидат психологических наук, доцент;

Т.М. Недвецкая, заведующий кафедрой педагогики и психологии дошкольного и начального образования государственного учреждения образования «Минский областной институт развития образования», кандидат психологических наук.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой социальной и семейной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

(протокол № 9 от 5 мая 2016 г.)  Н.Л.Пузыревич;

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»
(протокол № 6 от 15 июня 2016 г.)

Оформление программы и сопровождающих её материалов действующим требованиям Министерства образования Республики Беларусь соответствует.

Методист УМУ БГПУ

 С.А. Стародуб

Ответственный за выпуск: Н.Л. Пузыревич

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Конфликтология» предназначена для реализации на I ступени высшего образования.

Учебная программа дисциплины «Конфликтология» разработана в соответствии с Образовательным стандартом и учебным планом по специальности 1-23 01 04 Психология.

Конфликтология – это современная отрасль науки и социальной практики, которая соединяет в себе знания о природе, функциях, видах и методах разрешения конфликтов. Актуальность этой науки определяется неопровержимой значимостью решаемых задач: определение сущности конфликта, прогноз развития конфликтной ситуации, психологическая профилактика конфликта, определение конструктивной стратегии и тактики ее разрешения.

Человечество достигло в настоящее время того уровня цивилизации, на котором стало возможным осознание необходимости оказания профессиональной помощи в разных видах конфликтов – политических, экономических, супружеских, педагогических и др. Это отразилось в создании и эффективной работе Европейской, Международной (более 114) ассоциаций конфликтологов.

Изучение данной учебной дисциплины обеспечит формирование у студентов конструктивной направленности личностного развития, высокого уровня конфликтологической компетентности.

Цель учебной дисциплины «Конфликтология» заключается в формировании научных знаний о конфликте как социально-психологическом феномене, факторах его возникновения, методах конструктивного разрешения и эффективных стратегиях профилактики.

Задачи учебной дисциплины:

- формирование системы знаний о конфликте, его природе, видах конфликтов, этапах развития, последствиях;
- формирование знаний о механизмах психологической готовности личности к разрешению конфликта;
- развитие практических умений диагностики конфликта;
- развитие представлений о функциях конфликтолога, современных программах эффективных тактик разрешения конфликта;
- развитие умений психологической коррекции конфликтного взаимодействия в семье, в системе предпринимательской деятельности, в педагогическом взаимодействии.

Решение выдвинутых задач осуществляется с помощью следующих методов и педагогических технологий: информационная технология, построение развивающего образовательного пространства, проектирование, информационного поиска, активных методов психологического воздействия (дискуссия, деловая игра, фокус-группы), метод проблемного обучения, метод аналитического отчета.

Требования к уровню освоения содержания учебной дисциплины «Конфликтология» определены в соответствии с образовательным стандартом высшего образования I ступени.

Изучение учебной дисциплины должно обеспечить формирование у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций.

Требования к академическим компетенциям специалиста

Специалист должен:

- АК-1. Уметь применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач.
- АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.
- АК-3. Владеть исследовательскими навыками.
- АК-4. Уметь работать самостоятельно.
- АК-5. Быть свободным, вырабатывать новые идеи (креативность).
- АК-6. Владеть междисциплинарным подходом при решении проблем.
- АК-7. Иметь навыки, связанные с использованием технических устройств, управлением информацией и работой с компьютером.
- АК-8. Иметь лингвистические навыки (устная и письменная коммуникация).
- АК-9. Уметь учиться, повышать свою квалификацию в течение всей жизни.

Требования к социально-личностным компетенциям специалиста

Специалист должен:

- СЛК-1. Обладать качествами гражданственности.
- СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.
- СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.
- СЛК-4. Владеть навыками здорового образа жизни.
- СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике (критическое мышление).
- СЛК-6. Уметь работать в команде.
- СЛК-7. Опирается в своей работе на профессиональные, этические нормы и стандарты поведения.

Требования к профессиональным компетенциям специалиста

Специалист должен быть способен:

Научно-исследовательская деятельность

- ПК-7. Планировать, организовывать и обеспечивать психологическое сопровождение внедрения результатов научных исследований.

Научно-педагогическая деятельность

- ПК-8. Использовать основные социально-гуманитарные знания в профессиональной деятельности.
- ПК-9. Планировать, организовывать и вести педагогическую (учебную, методическую, воспитательную) деятельность в учреждениях среднего и специального образования.
- ПК-10. Осуществлять мониторинг образовательного процесса, диагностику учебных и воспитательных результатов.

- ПК-11. Подготавливать научные публикации.
- ПК-12. Планировать и организовывать воспитательную работу с обучающимися.

Учебно-методическая деятельность

- ПК-13. Разрабатывать и использовать современное научно-методическое обеспечение.
- ПК-14. Преподавать психологические дисциплины на современном научно-теоретическом и методическом уровнях.
- ПК-15. Обеспечивать самостоятельную работу обучающихся и организацию их учебно-познавательной деятельности.
- ПК-16. Подготавливать учебно-методические публикации.

Экспертно-аналитическая деятельность

- ПК-17. Анализировать факты и прогнозировать развитие социальных явлений на основе психологической интерпретации текущих событий в обществе.
- ПК-18. Осуществлять моделирование и прогнозирование психологических процессов в различных сферах общественной жизни.
- ПК-19. Оценивать социальные проблемы и тенденции с позиций современной психологии.
- ПК-20. Выполнять функции эксперта при проведении психолого-педагогической комплексной судебной психолого-психиатрической, судебно-психологической воинской и трудовой экспертизы, при экспертизе принимаемых решений в различных сферах управления и общественной практики.

Организационно-управленческая деятельность

- ПК-21. Планировать и организовывать просветительскую, профилактическую, диагностическую, консультативную и психотерапевтическую работу.
- ПК-22. Владеть основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий, аварий, катастроф, стихийных бедствий.
- ПК-23. Пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, наличием навыков работы с компьютером как средством управления информацией.
- ПК-24. Использовать методы и приемы воспитания в трудовых коллективах.
- ПК-25. Принимать самостоятельные и оптимальные профессиональные и управленческие решения с учетом их экономических, социокультурных и этических и индивидуально-личностных последствий.

Инновационная деятельность

- ПК-32. Осваивать и внедрять в учебный процесс инновационные образовательные технологии.
- ПК-33. Осваивать и внедрять современные психологические инновации в практическую деятельность.

– ПК-34. Осваивать и реализовывать управленческие инновации в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студенты должны *знать*:

- основные научные категории конфликта в философской, социологической и психологической парадигме;
- структурные, динамические составляющие конфликта;
- источники конфликтов и зоны разногласий в системах социального взаимодействия;
- современные методы и стратегии урегулирования и разрешения конфликтного взаимодействия.

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студенты должны *уметь*:

- выполнять анализ конфликтной ситуации и конфликтного взаимодействия;
- использовать наиболее эффективные методы по конструктивному разрешению конфликтов.

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студенты должны *владеть*:

- навыками диагностики конфликта, управления и конструктивного разрешения в основных системах социального взаимодействия;
- навыками разработки и реализации программы профилактики и урегулирования конфликтов.

Самостоятельная работа студентов организована через аналитический обзор литературных источников, подготовку рефератов, буклетов и памяток.

Форма получения высшего образования: очная, заочная.

На изучение учебной дисциплины «Конфликтология» учебным планом дневной формы получения образования отводится на IV курсе 158 учебных часов, из них 72 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает:

в 7 семестре: 28 часов лекционных занятий (из них 4 часа УСП), 24 часа семинарских занятий (из них 4 часа УСП), 20 часов лабораторных занятий (из них 2 часа УСП), самостоятельная работа – 50 часов.

Форма контроля: экзамен (7 семестр).

На изучение учебной дисциплины «Конфликтология» учебным планом заочной формы получения образования отводится на IV и V курсе 158 учебных часов, из них 36 – аудиторных, примерное распределение которых по видам занятий включает:

в 8 семестре: 8 часов лекционных занятий, 6 часов семинарских занятий, 4 часа лабораторных занятий.

в 9 семестре: 14 часов лекционных занятий, 4 часа семинарских занятий.

Форма контроля: экзамен (10 семестр).

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ. КОНФЛИКТОЛОГ – КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА, ФУНКЦИИ

Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки. Интегральный характер конфликтологии как отрасли современного научного знания, изучающей закономерности формирования психологической культуры в решении конфликтных ситуаций. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дариндорф, Л. Козер). Психологические подходы к изучению конфликтов: сравнительный анализ (М. Дойч, К. Левин, М. Шириф). История становления конфликтологии как науки. Возникновение первых центров конфликтологической экспертизы.

Создание Академии мира и разрешения конфликтов. Международная и Европейская ассоциации конфликтологов: цели и содержание деятельности. Развитие конфликтологических центров на территории России и Беларуси. Современное состояние и направления развития конфликтологии. Раскрытие особенностей поведения людей в конфликте в современных психологических исследованиях: социальная психология, психология развития, педагогическая психология, семейная психология, политическая психология, менеджмент.

Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. Научные методы и принципы исследования конфликтологии.

Связь конфликтологии с другими науками. Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность.

Основные функции психолога-конфликтолога. Квалификационная характеристика конфликтолога. Функции конфликтолога: коммуникативная, перцептивная, релаксационная, функция генерация идей и контроля. Морально-этические принципы деятельности конфликтолога.

ТЕМА 2. ФЕНОМЕНОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Понятие «конфликт» в современном научном знании. Основные категории проблемного поля описания конфликтов. Понятие о конфликте. Основные детерминанты конфликта. Характеристики проблемного поля описания конфликтов. Противоречие, противоположности и конфликт. Личностный смысл в конфликте. Основные и научные понятия в конфликтологии.

Структура конфликта. Мотивационная основа конфликта. Понятие о зонах разногласия. Основные компоненты структуры конфликта. Характеристика: субъектов и участников конфликта; объекта и предмета конфликта; мотивации конфликта; социального поля конфликта; конфликтных действий.

Симптоматика конфликта. Социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное

противоречивыми целями, способами поведения, установками людей в условиях их стремления. Симптоматика внутриличностных, межличностных, групповых и межгрупповых конфликтов.

Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. Особенности динамических характеристик этапов развития конфликта: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение конфликта и постконфликтная ситуация. Основные пути завершения конфликта с учетом этапа развития его.

Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов. Понятие о конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

ТЕМА 3. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах. Критерии дифференциации конфликтов. Конфликты на микро- и макроуровнях; их взаимосвязь, механизмы и последствия персонификации макроконфликта. Зоны разногласий. Источники зон разногласий. Классификация конфликтов по зонам разногласия.

Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов. Научные точки зрения на природу конфликта. Основные виды групп мотивации в конфликте. Особенности взаимосвязи мотивации и зон разногласий в конфликте. Особенности межличностного, внутриличностного и межгруппового конфликта.

Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности. Особенности влияния потребностей, интересов и ценностей человека на сферы жизнедеятельности человека. Психологический конфликт в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия: служебный, педагогический, семейный. Классификация конфликтов по сферам жизнедеятельности человека. Классификации семейных, служебных и педагогических конфликтов.

Конфликты групп и больших социальных общностей. Конфликты групп и больших социальных общностей. Классификации конфликтов групп. Конфликтологическая актуальность проблемы групповой динамики. Контролируемая и спонтанная групповая динамика. Особенности изменения групповой структуры. Групповой конфликт как нарушение равновесия межличностных отношений и сплочение группы. Связь групповой динамики с психологическими и социологическими аспектами макросоциума.

Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов. Характеристики и функции конструктивного и деструктивного конфликтов. Особенности влияния конструктивного и деструктивного конфликта на личность, группу, группы. Использование конструктивных конфликтов в целях развития социальной компетентности личности.

Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие. Понятие «конфликтности» как свойства

личности. Основные классификации конфликтных личностей и методы диагностики выявления их. Понятие «синтонного взаимодействия» с конфликтными людьми.

ТЕМА 4. ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ

Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах. Понятие об индивидуальном стиле личности. Детерминанты конфликтного стиля в конфликте (индивидуально-психологические, характерологические черты личности, объективные реальные обстоятельства конфликта, ранг личности). Ранг как совокупность личностных, статусных, материальных ресурсов личности.

Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте. Классификации индивидуальных поведений личности в конфликте. Связь основного стиля поведения в конфликте с общим источником конфликта. Определение стиля поведения мерой стремления личности к удовлетворению собственных интересов и интересов другой стороны и характером активности – пассивности. Психологический анализ основных стилей поведения в конфликте Томаса-Килмена (конкуренция, сотрудничество, приспособление, уклонение, компромисс) и способов их эффективного корректного использования. Индивидуальный стиль поведения в конфликте как «ответный, создаваемый самой ситуацией» (Folkman and Iasarus, 1985). Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger, 1990; Terry, 1991, Nolanol and Moos, 1987). Нейротизм и экстраверсия – корреляты стиля преодоления стрессовых конфликтных ситуаций (Parkers, 1986). Психологическая характеристика проблемно-сфокусированного, эмоционально-сфокусированного и потенциально-дисфункционального стилей.

Методы диагностики индивидуального стиля. Использование в конфликтологии для определения индивидуального стиля поведения научные методы: наблюдение; лабораторный эксперимент; диагностические методы.

Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса-Килмена; методика «определения конфликтности». Классификация конфликтных личностей. Определение основных типов конфликтных людей и стратегий построения с ними конструктивного взаимодействия.

Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.

Методы коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте.

Основные виды и формы консультации, занятий по изменению характеристик индивидуального стиля конфликтного поведения.

ТЕМА 5. ПСИХОЛОГИЯ СЕМЕЙНОГО КОНФЛИКТА

Психологические предпосылки семейных конфликтов. Понятие семейного конфликта. Зоны взаимодействия и жизнедеятельности семьи как источники конфликта.

Виды семейных конфликтов. Основные характеристики видов семейных конфликтов. Сферы семейного конфликта: супружеские отношения, детско-родительские, семьи и родственниками.

Причины конфликтов в супружеской паре. Факторы возникновения супружеских конфликтов: объективные обстоятельства, притягательная сила супругов, несовместимость, дисбаланс взаимоотношений. Основные причины супружеских конфликтов: депривация потребности в эмоциональном контакте; чувство неудовлетворенности общением (феномены «скука», «столкновение», «отчуждение»); пагубные модели общения и поведения; рассогласование реального и ожидаемого отношений; разность пространства психологического сближения; ревность.

Виды дисгармоний супружеских отношений: непроницательность, неоткровенность, недоверие.

Симптомокомплексы супружеского конфликта: «миф», «ритуальная ложь», «неоправданная подозрительность», «разлад». Психологические механизмы «парадокса страсти»; этапы развития, позиционные роли супругов.

Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов. Программа психологической помощи супружеской паре. Основные тактики – безобвинительное общение, эмпатийное слушание, рефлексия.

Методика «здоровой дистанции» Д. Делиса как эффективный способ коррекции поведения «подчиненного» в супружеском конфликте и его конструктивного разрешения. Методы диагностики супружеского конфликта и психологической помощи супружеской паре Е. и А. Кроник, В. Сатир, Т. Гордон, Е. Мелибруда, Л. Ковач, Д. Делис и др.).

Модели «общения без обвинения», метод «карты семьи» и другие возможности их использования в целях развития синхронного взаимодействия супругов.

Семейный конфликт и развитие личности ребенка. Нарушения семейной ситуации – источник семейного конфликта. Типы нарушений семейной ситуации (Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий). Факторы детско-родительских конфликтов, их симптоматика. Влияние семейных конфликтов на развитие ребенка на разновозрастных этапах развития личности.

Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка. Характеристика основных типов семейных нарушений и особенности их влияния на поведение и эмоциональное состояние ребенка. Методы диагностики конфликтных детско-родительских отношений: методика «АСВ» (Анализ семейных взаимоотношений) Э. Эйдемиллера и В. Юстицкого, «Опросник родительских отношений» (ОРО) А. Варга и В. Столина; рисунок «Семья» В. Хоментаскас, проективная методика Рене Жилия, «Почтальон» А.Т. Бене.

Основные пути профилактики конфликтного взаимодействия родителей с детьми. Модели эффективного общения и поведения в семье.

Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка. Основные источники характеристики детско-родительского

конфликта. Особенности влияния детско-родительского конфликта на формирование конфликтного поведения ребенка. Основные виды акцентуации характера личности ребенка и особенности их формирования под влиянием семейных конфликтов. Влияние детско-родительского конфликта на формирование ненормативного поведения ребенка. Методы психокоррекции детско-родительского конфликта и отклоняющегося формирования личности. Анализ конфликтологических программ оптимизации межличностного взаимодействия в семье.

ТЕМА 6. ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ

Феноменология педагогического конфликта. Основные факторы и источники педагогического конфликта. Педагогический конфликт как феномен педагогической деятельности. Педагогический конфликт и педагогическая ситуация. Условия развития конфликта в сложной педагогической ситуации. Конфликтогены в личности учителя и ученика. Стиль педагогического общения и конфликтность.

Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика: дошкольное детство; младший школьный возраст; подростковый возраст; юношеский возраст. Виды педагогических конфликтов: конфликт деятельности, конфликт поведения, конфликт отношений. Специфика педагогических отношений. К. Юнг о значении аналитической психологии в понимании конфликтов воспитания. Психологический анализ педагогического конфликта с учениками младшего школьного возраста, подростками, старшеклассниками. Педагогические конфликты в системе средне-специальных и высших учебных заведений. Конфликты дидактического характера, конфликты этики, запредельно-этические конфликты, конфликты дисциплины у детей разного возраста. Психологический конфликт в группе детского сада. Конфликт «в операциях», конфликт «в мотивах» (А. Рояк). Симптоматика, этапы развития.

Коррекция операционального и мотивационного конфликтов. Развитие социальной креативности и коммуникативной компетентности детей как условие формирования миролюбия в группе дошкольников. Современные программы обучения детей миролюбивому взаимодействию. Психологические конфликты в подростковом обществе: источники, специфика конфликтного поведения.

Типы конфликтного поведения подростков. Влияние индивидуально-типологических черт на тип конфликтного поведения подростков. Дифференциация педагогического воздействия на подростков с разным типом конфликтного поведения. Психологические конфликты в юношеском возрасте. Источники и характеристики конфликтов в юношеском возрасте.

Условия оптимизации педагогического взаимодействия.

Особенности психологической культуры педагога. Основные условия педагогического эффективного взаимодействия. Основные личностные качества педагога, которые обуславливают минимизацию педагогического конфликта. Принципы управления педагогическим конфликтом.

Принципы разрешения педагогического конфликта. Принципы урегулирования педагогического конфликта. Психологический климат группы как фактор успешного преодоления конфликта. Современная программа обучения учителей и учащихся миролюбивому взаимодействию.

ТЕМА 7. КОНФЛИКТ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

Феноменология служебного конфликта.

Социальный, социально-психологический и психологические подходы к пониманию служебного конфликта.

Объективные и субъективные факторы служебного конфликта.

Социально-психологическая типология служебных конфликтов: конфликты как реакция на препятствия к достижению основных целей трудовой деятельности; конфликты как реакция на препятствия к достижению личных целей сотрудников; конфликты как результат восприятия и оценки поведения сотрудниками друг друга; сугубо личные конфликты.

Проблема несовместимости и ее влияние на эмоционально-психологический климат коллектива.

Виды служебных конфликтов. Вертикальные, горизонтальные и смешанные конфликты в организации. Их причины, условия предупреждения, методы конструктивного управления. Организационные методы управления служебным конфликтом. Деловые встречи, споры, собрания как эффективные способы разрешения конфликтов. Этика делового общения.

Причины служебных конфликтов. Источники и причины служебных конфликтов (групповых, межгрупповых, группы и личности). Взаимосвязь внутриличностного, межличностного и группового конфликтов. Методы управления служебными конфликтами.

Типы эффективных и неэффективных руководителей. Типология эффективного (неконфликтного) и неэффективного (конфликтного) руководства коллективом. Эффективные типы поведения руководителя в служебном конфликте. Влияние конфликта на персонал; профилактика служебных конфликтов. Современные программы эффективного сотрудничества и деловых взаимоотношений.

Современные методы разрешения служебных конфликтов. Содержание основных современных программ эффективного сотрудничества деловых взаимоотношениях. Основные методы и ранняя диагностика конфликтов служебных отношений.

ТЕМА 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ГОТОВНОСТЬ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА

Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта. Психологическая готовность к разрешению конфликта – ключевой фактор, определяющий исход конфликта, характер его разрешения. Психологические барьеры формирования готовности к разрешению конфликта. Психологические механизмы развития готовности к разрешению конфликта: установка на признание в другом позитивных намерений; анализ собственной

позиции и признание своей вины в возникновении конфликта; конструктивный, созидательный стиль личности; устранение эмоциональных деструкций когнитивной деятельности и поведения.

Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.

Условия формирования готовности к разрешению конфликта: отказ от обвинительности в адрес другого конфликтанта; осознание механизмов психологической защиты; использование конструктивных моделей общения и поведения; самоанализ (подавленные потребности, неразрешенные проблемы прошлого, неприемлемые «теневые» качества своего Я).

Формирование психологической готовности к разрешению конфликта у другого конфликтанта.

Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.

Коммуникативная компетентность и социальная креативность – условия предупреждения конфликтного взаимодействия. Виды и структура коммуникативной компетентности. Социальный интеллект как устойчивая, основанная на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, других, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события. Сензитивность, эмпатия – условия развития социального интеллекта. «Социальный интеллект как «дальновидность в межличностных отношениях» (Э. Торндайк).

Источники коммуникативной компетентности: жизненный опыт, общая эрудиция, искусство, научные социальные методы (дискуссионные, игровые, социально-психологический тренинг).

Понятие об обратной связи и ее роли в развитии коммуникативной компетентности личности.

Понятие о социальной креативности личности.

Социальная ригидность как конфликтоген.

Условия развития социальной креативности.

Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера. Особенности влияния личностных переменных на формирование психологической готовности к разрешению конфликта. Использование метода логотерапии для развития психологической готовности к разрешению конфликтного взаимодействия. Использование интерактивных методов в формировании психологической готовности к разрешению конфликта.

ТЕМА 9. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Понятие о стратегиях разрешения конфликта. Основные классификации стратеги разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр; Томаса-Килмена; Левина; Паркер).

Характеристики стратегий разрешения конфликтов: «выиграть-выиграть», «выиграть-проиграть», «замораживания конфликта». Основы стратегии «выиграть-выиграть». Эффективность данного стиля в управлении

конфликта. Творческий подход к выбору стратегии. Условия превращения конфликта в ситуацию открытия новых возможностей. Стратегия «выиграть-проиграть»: исторические корни и сущность. Ситуации эффективного использования стратегии. Негативные последствия использования данной стратегии поведения. Стратегия «замораживания» конфликта. Положительные и негативные последствия ее использования. Ситуации целесообразного использования стратегии «замораживания» конфликта.

ТЕМА 10. МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Современные методы конфликтологии. Детерминация методов разрешения конфликта выбранной стратегией. Исторически сложившиеся в человеческом обществе методы разрешения конфликта: экономическое подавление, войны. Их последствия.

Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). Техники контроля эмоциональной сферы в конфликте, использование разума и интуиции в распознавании причин конфликта и выработке идей его конструктивного разрешения. Техники преодоления барьеров общения.

Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

Метод картографии конфликта Сферы использования метода, его сущность, техника использования.

Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. Основные методы урегулирования служебных конфликтов, их сущность и метод применения.

Метод «Прямые переговоры». Метод принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри). Сущность метода и его основные принципы. Дифференциация «позиционного торга» и «принципиальных переговоров». Организационные методы разрешения конфликта. Психологическая оценка их эффективности.

Метод «Медиации». Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия. Сущность метода и техника его использования.

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

Введение. Творческий подход к конфликту. Выработка правил межличностного взаимодействия в группе. Активизация и развитие навыков конструктивного взаимодействия в тренинговой группе. Определение основных принципов группового взаимодействия. Определение основных направлений работы группы. Исследование участниками группы различных сторон собственной личности и определение основных направлений группового взаимодействия. Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи. Актуализация творческого потенциала членов группы в решении трудных (конфликтных) жизненных ситуаций. Формирование коммуникативных умений. Повышение социально-психологической компетентности участников группы.

Управление эмоциями в конфликте. Активизация развития навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями. Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию. Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением. Формирование умений не использовать стрессогенов. Формирование эмоционального восприятия информации. Формирование умений по принятию чувств другого человека.

Стили поведения в конфликте. Совместная власть. Формирование навыков использования различных стилей поведения в конфликте. Формирование умений использовать «Я» – высказывания. Формирование умений использовать различные стратегии поведения в конфликте. Формирование умений оценивать различные формы поведения в конфликте. Формирование умений влиять на других в общении. Формирование умений сотрудничества.

Картография конфликта и разработка альтернатив. Формирование умений использовать метод картографии конфликта. Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта. Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив. Формирование умений использовать метод картографии в различных трудных ситуациях.

Переговоры. Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров». Развитие умений задавать вопросы. Развитие умений раскрывать свою тактику поведения. Развитие умений менять свои решения в ходе переговоров. Развитие умений соглашаться и обсуждать проблему. Формирование умений использовать техники: юмор и т.д. Формирование умений ведения дискуссий. Формирование умений придерживаться своих целей и целей собеседников по ситуации с использованием обратной связи. Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятия решений в конфликте.

Посредничество. Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиации». Формирование умений посредничества. Формирование умений применять на практике приемы по разрешению конфликтов. Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту. Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании. Формирование умений контроля, организации и проведения медиации.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ)**

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Литература	Формы контроля занятий
		Лекции	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	КОНФЛИКТОЛОГИЯ (72 часа)	24	20	18	10	50		
1	Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции 1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки. 2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. 3. Связь конфликтологии с другими науками. 4. Основные функции психолога-конфликтолога.	4				6	[1] [2] [3] [5] [30]	Дискуссия
2	Феноменология конфликта		4		4	2	[2]	Опрос,

	<p>1. Понятие «конфликт» в современном научном знании.</p> <p>2. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.</p> <p>3. Структура конфликта.</p> <p>4. Симптоматика конфликта.</p> <p>5. Динамические характеристики конфликта.</p> <p>6. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.</p> <p>7. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.</p>						[3] [30]	обсужде- ние докладов и мультиме- дийных презента- ций, анализ проблем- ных ситуаций
3	<p>Виды конфликтов</p> <p>1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.</p> <p>2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.</p> <p>3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.</p> <p>4. Конфликты групп и больших социальных общностей.</p> <p>5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.</p> <p>6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.</p>	4	4	6	[2] [3] [42] [55] [56]	Опрос, обсужде- ние докладов и мультиме- дийных презента- ций, анализ проблем- ных ситуаций		
4	<p>Поведение личности в конфликте</p> <p>1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.</p>		4	4	2	[1] [12] [49]	Опрос, обсужде- ние	

	<p>2. Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.</p> <p>3. Методы диагностики индивидуального стиля.</p> <p>4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.</p>						[56]	докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
5	<p>Психология семейного конфликта</p> <p>1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.</p> <p>2. Виды семейных конфликтов.</p> <p>3. Причины конфликтов в супружеской паре.</p> <p>4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.</p> <p>5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.</p> <p>6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.</p> <p>7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.</p>	4		4		6	[4] [17] [18] [22] [36] [43]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
6	<p>Педагогический конфликт</p> <p>1. Феноменология педагогического конфликта.</p> <p>2. Виды конфликтов в системе педагогического взаимодействия и их специфика.</p> <p>- Дошкольное детство;</p> <p>- Младший школьный возраст;</p>		4			4	[4] [43]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций

	<p>- Подростковый возраст; - Юношеский возраст.</p> <p>3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.</p> <p>4. Принципы разрешения педагогического конфликта.</p>							презентаций, анализ проблемных ситуаций
7	<p>Конфликт в служебных отношениях</p> <p>1. Служебные конфликты и их последствия.</p> <p>2. Виды служебных конфликтов.</p> <p>3. Причины служебных конфликтов.</p> <p>4. Типы эффективных и неэффективных руководителей.</p> <p>5. Современные методы разрешения служебных конфликтов.</p>	4				6	[4] [70] [71]	Дискуссия
8	<p>Психологическая готовность к разрешению конфликта</p> <p>1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта.</p> <p>2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта.</p> <p>3. Приемы психологической коррекции индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса.</p> <p>4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.</p>		4	2		4	[22] [57]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
9	<p>Основные стратегии разрешения конфликта</p> <p>1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта.</p>	4				6	[1] [12]	Дискуссия

	2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть-выиграть», «выиграть-проиграть», «замораживания конфликта».						[49] [56]	
10	Методы разрешения конфликта 1. Современные методы конфликтологии. 2. Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). 3. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). 4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. 5. Метод «Прямые переговоры». 6. Метод «Медиации».		4	4		6	[1] [12] [49] [56]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
11	Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению 1. Введение. Творческий подход к конфликту. 2. Управление эмоциями в конфликте. 3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть. 4. Картография конфликта и разработка альтернатив. 5. Переговоры. 6. Посредничество.	4		4	2	2	[1] [2] [13] [21] [30] [33] [34] [56] [59] [62]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций
	Всего за 7 семестр	24	20	18	10	50		Экзамен
	Итого	24	20	18	10	50		Экзамен

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ)**

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия	Количество аудиторных часов				Самостоятельная работа	Литература	Формы контроля занятий
		Лекции	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Управляемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	КОНФЛИКТОЛОГИЯ (36 часов)	22	10	4	–	–		
1	Предмет, современное состояние, цели и задачи. Конфликтолог – квалификационная характеристика, функции 1. Становление конфликтологии как отрасли научного знания: теоретические и социально-исторические предпосылки. 2. Предмет конфликтологии и его содержание. Задачи конфликтологии. 3. Связь конфликтологии с другими науками. 4. Основные функции психолога-конфликтолога.	2	2					Дискуссия
2	Феноменология конфликта	2	2				[9]	Опрос,

	<p>1. Понятие «конфликт» в современном научном знании.</p> <p>2. Основные категории проблемного поля описания конфликтов.</p> <p>3. Структура конфликта.</p> <p>4. Симптоматика конфликта.</p> <p>5. Динамические характеристики конфликта.</p> <p>6. Понятие об эскалации конфликта и ее видах.</p> <p>7. Понятие о конфликтогене, виды конфликтогенов.</p>						[10] [14]	обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
3	<p>Виды конфликтов</p> <p>1. Понятие о зонах разногласия в социальных конфликтах.</p> <p>2. Мотивация конфликтных ситуаций и виды конфликтов.</p> <p>3. Специфика конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.</p> <p>4. Конфликты групп и больших социальных общностей.</p> <p>5. Характеристики конструктивного и деструктивного конфликтов.</p> <p>6. Конфликтная личность в группе. Классификации конфликтных личностей. Синтонное взаимодействие.</p>	2	2				[3] [4] [7] [8] [11]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
4	<p>Поведение личности в конфликте</p> <p>1. Понятие об индивидуальном стиле личности и определяющих его факторах.</p>	2		4				Опрос, обсуждение

	<p>2. Виды индивидуальных стилей поведения личности в конфликте.</p> <p>3. Методы диагностики индивидуального стиля.</p> <p>4. Методы психологической коррекции индивидуального стиля поведения.</p>							докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
	Всего за 8 семестр	8	6	4	–	–		
5	<p>Психология семейного конфликта</p> <p>1. Психологические предпосылки семейных конфликтов.</p> <p>2. Виды семейных конфликтов.</p> <p>3. Причины конфликтов в супружеской паре.</p> <p>4. Методы психологической коррекции и разрешения супружеских конфликтов.</p> <p>5. Семейный конфликт и развитие личности ребенка.</p> <p>6. Типы семейных нарушений как факторы аномального кризиса ребенка.</p> <p>7. Детско-родительский конфликт как пусковой механизм нарушений поведения ребенка.</p>	2	2				[7] [8] [9] [12]	Дискуссия
6	<p>Педагогический конфликт</p> <p>1. Феноменология педагогического конфликта.</p> <p>2. Виды конфликтов в системе педагогического</p>	2					[7] [8] [9]	Опрос, обсуждение

	<p>взаимодействия и их специфика.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дошкольное детство; - Младший школьный возраст; - Подростковый возраст; - Юношеский возраст. <p>3. Условия оптимизации педагогического взаимодействия.</p> <p>4. Принципы разрешения педагогического конфликта.</p>						[10]	докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
7	<p>Конфликт в служебных отношениях</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служебные конфликты и их последствия. 2. Виды служебных конфликтов. 3. Причины служебных конфликтов. 4. Типы эффективных и неэффективных руководителей. 5. Современные методы разрешения служебных конфликтов. 	2					[7] [8] [9]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
8	<p>Психологическая готовность к разрешению конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность психологической готовности личности к разрешению конфликта. 2. Условия развития психологической готовности к разрешению конфликта. 3. Приемы психологической коррекции 	2						Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций

	индивидуального самосознания с целью минимизации последствий стресса. 4. Программа построения психологической готовности к разрешению конфликта у партнера.							ций, анализ проблемных ситуаций
9	Основные стратегии разрешения конфликта 1. Понятие о стратегиях разрешения конфликта. 2. Характеристики стратегий разрешения конфликта: «выиграть-выиграть», «выиграть-проиграть», «замораживания конфликта».	2					[3] [4] [6] [7] [8] [9] [12]	Дискуссия
10	Методы разрешения конфликта 1. Современные методы конфликтологии. 2. Метод разрешения конфликта «Рациональный-интуитивный» (Дж. Скотта). 3. Метод разрешения конфликта «Картография» (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр). 4. Структурно-организационные методы разрешения конфликтов. 5. Метод «Прямые переговоры». 6. Метод «Медиации».	2					[3] [4] [6] [7] [8] [9] [13]	Опрос, обсуждение докладов и мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
11	Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению 1. Введение. Творческий подход к конфликту. 2. Управление эмоциями в конфликте.	2	2				[3] [4] [6] [7]	Опрос, обсуждение докладов и

	3. Стили поведения в конфликте. Совместная власть. 4. Картография конфликта и разработка альтернатив. 5. Переговоры. 6. Посредничество.						[8] [11]	мультимедийных презентаций, анализ проблемных ситуаций
	Всего за 9 семестр	14	4	–	–	–		
	Всего за 10 семестр							Экзамен
	Итого	22	10	4	–	–		Экзамен

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб., 2013. – 512 с.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. – Мн.;, 2013. – 464 с.
3. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2014. – 224 с.
4. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб., 2014. – 576 с.
5. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб., 2011. – 384 с.
6. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 2012. – 448 с.
7. Коузер, Л. Основы конфликтологии: Учеб. пособие / Л. Коузер. – СПб.: «Светлячок», 2012. – 192 с.
8. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб.: Речь, 2011.
9. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2015. – 240 с.
10. Рубин, Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, К.Х. Сунг. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 352 с.
11. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 2013. – 158 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

12. Авидон, И. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
13. Авидон, И. Тренинги взаимодействия в конфликте: Материалы для подготовки и проведения / И. Авидон, О. Гончукова. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
14. Азарнова, А.Н. Медиация: искусство примерять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова. – М., 2015. – 288 с.
15. Алешина, Ю.Е. Лекторская Е.В. Ролевой конфликт работающей женщины / Ю.Е. Алешина, Е.В. Лекторская // Вопросы психологии. – 1989. – №5. – С. 80 – 88.
16. Андреев, В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев. – Казань, 1992.
17. Антология ненасилия. – М.-Бостон, 1992.
18. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.

19. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – 208 с.
20. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И., Шипилов. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
21. Бабосов, Е.М. Основы конфликтологии / Е.М. Бабосов. – Мн., 1997.
22. Бабосов, Е.М. Социология конфликта / Е.М. Бабосов. – Мн., 1991.
23. Бандурка, А.М. Конфликтология / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Ун-т ВД Украины, 1997. – 335 с.
24. Белкин, А.С. Конфликтология: наука о гармонии / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зимица. – Екатеринбург, 1995.
25. Большаков, В.Ю. Психотренинг / В.Ю. Большаков. – СПб.: Изд-во «Социально-психологический центр», 1996. – 384 с.
26. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1989. – 189 с.
27. Бродаль, Х. Девять ступеней вниз или ссоры, конфликты, войны / Х. Бродаль // Знание – сила. – №11. – 1991.
28. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.
29. Вересов, Н.Н. Формула противостояния, или как устранить конфликт в коллективе / Н.Н. Вересов. – М.: Флинта, 1998. – 108 с.
30. Вишнякова, Н.Ф. Конфликт – это творчество? Тренинговый практикум / Н.Ф. Вишнякова. – Мн., 1996.
31. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишнякова. – Мн.: Изд-во «Университетское», 2000. – 248 с.
32. Войтов, М.Ф. Конфликты в деловом общении / М.Ф. Войтов. – Витебск, 1999.
33. Волков, Б.С. Конфликтология / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический проект, 2007. – 384 с.
34. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 240 с.
35. Галустова, О.В. Конфликтология / О.В. Галустова. – М., 2006.
36. Гиляров, Е.М. Конфликтология. Лекции / Е.М. Гиляров. – Домодедово, 1993.
37. Гостев, А.А. На путях становления отечественной конфликтологии / А.А. Гостев, В.А. Соснин, Е.И. Степанов // Психологический журнал. – 1996. – №2. – С. 110 – 128.
38. Гостев, А.А. Эволюция сознания и разрешения глобальных конфликтов (очерки по конфликтологии) / А.А. Гостев. – М., 1993.
39. Грановская, Р.М. Творчество и конфликт в зеркале психологии / Р.М. Грановская. – СПб.: Речь, 2006. – 416 с.
40. Гребенкин, Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей / Е.В. Гребенкин. – Ростов н/Дону, 2013. – 171 с.
41. Гришина, Н.В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты / Н.В. Гришина. – СПб., 1993.

42. Гулевич, О.А. Индивидуальные особенности членов группы как причина межгрупповых конфликтов / О.А. Гулевич // Психологический журнал. – 2007. – №2. – С. 68 – 77.
43. Гуминский, А.П. Конфликты в повседневной жизни: практическое руководство по разрешению / А.П. Гуминский. – Мн.: Тесей, 2002. – 108 с.
44. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 142–147.
45. Дмитриев, А.В. Введение в общую теорию конфликтов / А.В. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – М.: РАН, 1993. – 211 с.
46. Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 318 с.
47. Дурин, В.П. Логика конфликта / В.П. Дурин. – Хабаровск, 1993.
48. Дойч, М. Конструктивное разрешение конфликтов: принципы, обучение и исследования / М. Дойч // Психология конфликта/ Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб., 2001. – С. 173–198.
49. Донцов, А.И. Проблема конфликта в западной социальной психологии / А.И. Донцов, Т.А. Полозова // Психологический журнал. – 1980. – №6. – С. 119 – 133.
50. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М., 1995.
51. Зазыкин, В.Г. Психологическая реальность конфликтов / В.Г. Зазыкин, Ю.В. Оболонский. – М., 2013. – 384 с.
52. Зайчев, А.К. Социальный конфликт на предприятии / А.К. Зайчев. – Калуга, 1993.
53. Здравомыслов, А.Г. Исследование конфликта на макроуровне. Теоретические предпосылки / А.Г. Здравомыслов. – Нижн. Новгород, 1994.
54. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1994. – 317 с.
55. Зедгенидзе, В.Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников: пособие для практических работников ДОУ / В.Я. Зедгенидзе. – М.: Айрис-пресс, 2006. – 112 с.
56. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии. Курс лекций / Д.П. Зеркин. – Р-н/Д.: Феникс, 1998. – 480 с.
57. Игра: универсальное средство формирования творческой личности. – Мн., 1998.
58. Калашников, А.И. Наука побеждать. Тренинги лидерства и преодоления конфликтов / А.И. Калашников. – СПб.: Речь, 2008. – 215 с.
59. Караяни, А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. – М., 2014. – 247 с.
60. Карпендер, С.Л. Урегулирование споров в обществе / С.Л. Карпендер. – М., 1992.

61. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. – М., 2015. – 272 с.
62. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 176 с.
63. Козырев, Г.И. Конфликтология / Г.И. Козырев. – М., 2014. – 304 с.
64. Коломинский, Я.Л. Социально-психологический анализ конфликтов между детьми в игровой деятельности / Я.Л. Коломинский, Б.П. Жизневский // Вопросы психологии. – 1990. – №2. – С. 35 – 42.
65. Кононенко, А.Ф. Информационные аспекты принятия решения в условиях конфликта / А.Ф. Кононенко. – М., 1994.
66. Конфликтная этничность и этнические конфликты. – М., 1994.
67. Конфликтология. Хрестоматия / Составитель Н.И. Леонов. – М., 2011. – 568 с.
68. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов / Ю.Г. Запрудский и др. – Р-н/Д., 2001.
69. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. – Л., 1991.
70. Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения. – М., 1986.
71. Конфликты и переговоры. Практич. рук-во для менеджеров. – Р-н/Д., 1997.
72. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 212 с.
73. Корэн, Л. Искусство торговаться или все о переговорах / Л. Корэн, П. Гудмен. – М., 1995.
74. Кравченко, Л.С. Прикладные психотехнологии: в 2-х ч. Часть 2. Управление конфликтами: учеб.-методическое пособие / Л.С. Кравченко. – Мн.: Аккад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2007. – 80 с.
75. Кристофер, Э. Тренинг лидерства / Э. Кристофер, Л. Смит. – СПб.: Питер, 2001. – 320 с.
76. Кричевский, Р.Л. Психология малой группы / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская. – М.: Изд-во МГУ, 1991. – 206 с.
77. Крогиус, Н.В. Личность в конфликте / Н.В. Крогиус. – Саратов, 1976.
78. Курбатов, В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 445 с.
79. Лабунская, В.А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
80. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта / В. Латынов // Иностранная психология. – 1993. – №2. – С. 87 – 92.

81. Лебедев, А.Н. Прогнозирование и профилактика межличностных производственных конфликтов в условиях нововведений / А.Н. Лебедев // Психологический журнал. – 1992. – №6. – С. 71 – 79.
82. Лебедева, М.М. Политическое урегулирование конфликтов / М.М. Лебедева. – М., 1997.
83. Левин, К. Типы конфликтов / К. Левин // Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб., 2001. – С. 113 – 118.
84. Левкович, В.П. Социально-психологический подход к изучению супружеских конфликтов / В.П. Левкович, О.Э. Зуськова // Психологический журнал. – 1995. – №3. – С. 126 – 137.
85. Левкович, В.П. Методика диагностики супружеских отношений / В.П. Левкович, О.Э. Зуськова // Вопросы психологии. – 1987. – №4. – С. 128 – 134.
86. Лендрэт, Г.Л. Игровая терапия: искусство отношений / Г.Л. Лендрэт. – М., 1994.
87. Леонов, Н.И. Конфликтология / Н.И. Леонов. – М., 2010. – 232 с.
88. Лобан, Н.А. Конфликтология: учебно-методический комплекс для студентов очной и заочной форм обучения / Н.А. Лобан. – Мн.: Изд-во МИУ, 2008. – 471 с.
89. Лупьян, Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я.А. Лупьян. – Мн., 1988.
90. Макграт Х. Трудные люди / Х. Макграт, Х. Эдвардс. – Минск, 2014. – 336 с.
91. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М., 1996.
92. Ментс, М. ван Эффективное использование ролевых игр в тренинге / М. ван Ментс. – СПб.: Питер, 2001. – 208 с.
93. Митина, Л.М. Психологические особенности внутриличностных противоречий учителя / Л.М. Митина, О.В. Кузьменкова // Вопросы психологии. – 1998. – №3. – С. 3 – 15.
94. Мокшанцев, Р.И. Конфликтология в социальной работе / Р.И. Мокшанцев. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 314 с.
95. Мони́на, Г.Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г.Б. Мони́на, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2006. – 224 с.
96. Муштук, О.З. Конфликтология: учеб. пособие / О.З. Муштук, А.Ю. Деев, О.С. Которова. – М.: Маркет ДС, 2010. – 160 с.
97. Основы конфликтологии / Под ред. В.Н. Кудрявцева. – М., 1997.
98. Петровская, Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М., 1989.
99. Петровская, Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л.А. Петровская // Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб., 2001. – С. 298 – 309.
100. Платов, В.Я. Деловые игры / В.Я. Платов. – М., 1991.

101. Платонов, Ю.П. Психология конфликтного поведения / Ю.П. Платонов. – СПб.: Речь, 2009. – 544 с.
102. Подростковый конфликт / авт.-сост. С.Г. Кажарская. – Мн.: Красико-Принт, 2006. – 64 с.
103. Полозова, Т.А. Методические проблемы изучения межличностного конфликта в группе / Т.А. Полозова // Вопросы психологии. – 1980. – №4. – С. 123 – 129.
104. Прикладная конфликтология. Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. Мн.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. – 624 с.
105. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н.Ю. Хрящевой. – СПб.: «Речь», Институт тренинга, 2000. – 256 с.
106. Психологические основы поведения в конфликте / автор-составитель И.И. Семененя. – Мозырь: Содействие, 2007. – 92 с.
107. Психология деловых конфликтов. Хрестоматия / Редактор-сост. Д.Я. Райгородский. – Самара, 2007. – 768 с.
108. Психология конфликта и пути его разрешения. – Мн., 1997.
109. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – 448 с.
110. Разрешение конфликтов: игры и упражнения. Практическое пособие. – Мн., 1996.
111. Редлих, А. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. – СПб.: Речь, 2009. – 240 с.
112. Решетникова, К.В. Организационная конфликтология / К.В. Решетникова. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 175 с.
113. Романчик, Н.В. Конфликтология / Н.В. Романчик. – Мн.: РИВШ, 2007. – 84 с.
114. Росс, Л. Наивный реализм в повседневной жизни и его роль в изучении социальных конфликтов и непонимания / Л. Росс, Э. Уорд // Вопросы психологии. – 1999. – №5. – С. 61 – 70.
115. Рубин, Дж. Психологический подход к процессам международных переговоров / Дж. Рубин, Д. Колб // Психологический журнал. – 1990. – №2. – С. 63 – 72.
116. Рыданова, И.И. Педагогические конфликты: пути преодоления / И.И. Рыданова. – Мн., 1998.
117. Сегрера, А.С. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель / А.С. Сегрера, М. Арайза // Вопросы психологии. – 1993. – №5. – С. 109 – 113.
118. Сидоренко, Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми: Методич. описания и комментарии / Е.В. Сидоренко. – СПб., 1992.
119. Сидоренко, Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2001. – 256 с.
120. Скотт, Дж. Сила ума: способы разрешения конфликтов / Дж. Скотт. – СПб., 1993.

121. Скотт, Дж.Г. Конфликты и пути их преодоления / Дж.Г. Скотт. – Киев: Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
122. Смахов, В.А. Опыт психологической диагностики и коррекции конфликтного общения в семье / В.А. Смахов // Вопросы психологии. – 1985. – №4. – С. 83 – 92.
123. Соколов, С.В. Социальная конфликтология / С.В. Соколов. – М., 2001.
124. Соснин, В.А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада / В.А. Соснин // Психологический журнал. – 1994. – №5. – С.130 – 141.
125. Социальные конфликты в современном обществе. – М., 1993.
126. Социальный конфликт: современные исследования. – М., 1991.
127. Сысенко, В.А. Супружеские конфликты / В.А. Сысенко. – М.: Финансы и статистика, 1983. – 175 с.
128. Ташева, А.И. Атрибутивные процессы в супружеских конфликтах: Автореф. дис. ...канд. психол. наук / А.И. Ташева. – М., 1987.
129. Ташева, А.И. Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации / А.И. Ташева // Методы исследования межличностного восприятия. Спецпрактикум по социальной психологии/ Под ред. Г.М. Андреевой, В.С. Агеева. – М., 1984. – С. 37 – 43.
130. Трофименко, Г.В. Конфликтология: Учебно-метод. комплекс для студентов специальности «Психология» / Г.В. Трофименко. – Мн.: Изд-во МИУ, 2004. – 47 с.
131. Турнер, Д. Ролевые игры. Практическое руководство / Д. Турнер. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
132. Уизерс, Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс. – СПб.: Питер, 2004. – 174 с.
133. Уткин, Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Экмос, 1998. – 264 с.
134. Фанталова, Е.Б. Диагностика внутриличностного конфликта / Е.Б. Фанталова. – М., 1997.
135. Фанталова, Е.Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов / Е.Б. Фанталова // Психологический журнал. – 1992. – № 4. – С. 107 – 117.
136. Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. – М., 2015. – 128 с.
137. Финькевич, Л.В. Конфликтология / Л.В. Финькевич. – Мн., 2001.
138. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать. Психологические игры и упражнения: Практическое пособие / К. Фопель. – М., 2003.
139. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
140. Хащенко, В.А. Способы разрешения межличностного конфликта в экстремальных условиях жизнедеятельности / В.А. Хащенко // Психологический журнал. – 1993. – №3. – С. 38 – 46.

141. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология / Г. Хесль. – СПб.: Речь, 2004. – 144 с.
142. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике / В.Л. Цветков. – М., 2013. – 183 с.
143. Цзен, Н.В. Психотренинг: игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М., 1988.
144. Чернышев, А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А.С. Чернышев. – М., 1999.
145. Чумиков, А.Н. Конфликтологический менеджмент в бизнес-структурах и «PR» как способ его реализации / А.Н. Чумиков // Социальные конфликты. Экспертиза. Прогнозирование. Технология разрешения. – М., 1994. – №6. – С. 87 – 107.
146. Чумиков, А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия / А.Н. Чумиков // СОЦИС. – 1995. – №3. – С. 52 – 57.
147. Шапиро, С.А. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества / С.А. Шапиро, И.Ю. Котенко. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 264 с.
148. Шапиро, Д. Конфликт и общение. Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов / Д. Шапиро. – М., 1999.
149. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Мн.: Амалфея, 1997. – 277 с.
150. Юнг, К.Г. Конфликты детской души / К.Г. Юнг. – М.: Канон, 1995.
151. Юри, У. Как избежать отказа: успех на переговорах с помощью перехода от конфронтации к кооперации / У. Юри. – М., 1998.
152. Юри, У. Преодолевая «нет», или переговоры с трудными людьми / У. Юри. – М.: Наука, 1993.
153. Юридическая конфликтология / Под ред В.Н. Кудрявцева. – М., 1995.

ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Лабораторное занятие 1. Виды конфликтов (4 часа)

Цель занятия: актуализация творческого потенциала студентов в решении трудных жизненных ситуаций.

Задачи занятия:

- Повышение социально-психологической компетентности участников группы. Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.
- Определение основных направлений работы группы.
- Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи.
- Формирование коммуникативных умений.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания: об использовании интерактивных методов в формировании психологической культуры и психологической готовности принятия решений различных трудных ситуаций.

Умения:

социально-психологической компетентности в групповом взаимодействии, конструктивного реагирования на ситуацию конфликта, творческих откликов по преодолению проблем, коммуникативных умений.

Навыки:

активизации и развития навыков конструктивного взаимодействия в группе.

Лабораторное занятие 2. Психология семейного конфликта (4 часа)

Цель занятия:

осознания получения опыта переживаний в конфликтных ситуациях.

Задачи занятия:

Активизация развития умений и навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.

Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию.

Осознание переживаний существующих различий между внутренним «Я» и ролевым поведением.

Формирование умений в различных конфликтных ситуациях не использовать конфликтогены.

Формирование эмоционального восприятия информации.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологиях управления эмоциями в конфликте.

Умения:

активизация развития управления эмоциями и эмоциональными состояниями; проявление эмпатии, осознание собственных переживаний и

различий между внутренним «Я» и ролевым поведением, позитивного эмоционального восприятия информации;

Навыки:

использование эффективных техник эмоциональной саморегуляции.

Лабораторное занятие 3. Психологическая готовность к разрешению конфликтов (2 часа)

Цель занятия:

повышению социально-психологической компетентности по принятии решений в конфликтных ситуациях.

Задачи занятия:

Формирование умений и навыков использования индивидуальных стилей поведения в конфликте.

Формирование умений и навыков по эффективному использованию «Я»-высказывания;

стратегий и тактик поведения в конфликте;

влиянию на других в конфликте.

Формирование умений и навыков по сотрудничеству.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

об эффективных стилях поведения и использовании их в конфликтной ситуации.

Умения:

психологической готовности использования различных стилей поведения в конфликте, в использовании «Я»-высказываниях, сотрудничества в конфликте.

Навыки:

эффективного использования конструктивных стилей поведения в различных конфликтных ситуациях при принятии решений.

Лабораторное занятие 4. Методы разрешения конфликта (2 часа)

Цель:

Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик

1. Методика диагностики индивидуального стиля в конфликте Томаса-Килмена.

2. Методика «Определения конфликтности личности» А. Розановой.

Задачи:

1. Использовать инструментарий по изучению индивидуального стиля личности в конфликте Томаса-Килмена, определения конфликтности личности (А. Розанова).

2. Организовывать и проводить диагностическое исследование.

3. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

4. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

Материалы:

Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

Ход занятия:

6. Создать бланки опроса по методикам изучения индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности.

7. Организовать и провести диагностическое исследование.

8. Осуществить интерпретацию исследовательских данных по методикам Томаса-Килмена и А. Розановой.

9. Охарактеризовать поведение личности в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.

10. Обсудить эффективность использования диагностических методик.

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии:

умения использовать диагностические методики по определению индивидуального стиля личности в конфликте и конфликтности личности, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются умения и навыки:

организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведение личности в конфликтной ситуации.

Форма контроля: лабораторный отчет.

Лабораторное занятие 5. Методы разрешения конфликта (2 часа)

Цель:

Формировать систему знаний, умений, навыков по использованию и назначению диагностических методик.

1. Ситуационный метод исследования конфликта А.Я. Анцупова.

Задачи:

5. Использовать инструментарий по изучению поведения личности в конфликте (А.Я. Анцупов).

6. Организовывать и проводить диагностическое исследование по выявлению конфликта между руководителями.

7. Обрабатывать и интерпретировать полученные эмпирические данные исследования.

8. Объяснять и прогнозировать поведение личности в конфликтной ситуации на основе полученных данных исследования.

Материалы:

Бланки для диагностического обследования, диагностические методики.

Ход занятия:

6. Изучить бланки опроса по методикам изучения поведения руководителя в конфликте.

7. Организовать и провести диагностическое исследование.
8. Осуществить интерпретацию исследовательских данных.
9. Охарактеризовать поведение руководителя в конфликтной ситуации на основании эмпирических данных исследования.
10. Обсудить эффективность использования диагностической методики и ситуационного метода А.Я. Анцупов).

Компетенции, приобретенные на лабораторном занятии:

умения использовать ситуативный метод изучения поведения руководителя в конфликтной ситуации, обосновывать результаты исследования.

В ходе лабораторной работы формируются умения и навыки:

организации и проведения диагностического исследования, разработки бланковой документации, интерпретации и объяснение поведение личности в конфликтной ситуации.

Форма контроля: лабораторный отчет.

Лабораторное занятие 6. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению (1 час)

Цель занятия:

активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Переговоров» Р. Фишер, У. Юри.

Задачи занятия:

Развитие умений и навыков по конкретизации проблемы через вопросы в переговорах.

Развитие умений и навыков раскрытия тактики собственного поведения в переговорах.

Развитие умений и навыков по выбору решений проблемы в ходе переговоров.

Развитие умений и навыков использования эффективного общения при обсуждении проблемы.

Развитие умений и навыков по выбору наилучшего решения проблемы в переговорах.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологии использования метода переговоров.

Умения:

конкретизации проблемы через вопросы, раскрытия тактики через собственное поведение, выбора решений проблемы в ходе переговоров, эффективного общения при обсуждении проблемы.

Навыки:

эффективного использования метода переговоров.

Лабораторное занятие 7. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению (1 час)

Цель занятия:

активизировать и развить умения и навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторство».

Задачи занятия:

Формирование умений и навыков посредничества.

Формирование умений применять на практике различные приемы и методы по разрешению конфликтов.

Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.

Формирование умений использовать правила и права посредника в консультировании.

Формирование умений контроля, организации и проведения техники медиаторства.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологии использования метода «Медиаторство».

Умения:

посредничества;

использовать различные приемы и техники по разрешению конфликтов в процессе медиаторства, оказывать последовательную психологическую помощь, использовать правила и права посредников в консультировании.

Навыки:

эффективного контроля, организации и проведения метода «Медиаторство».

Лабораторное занятие 8. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их конструктивному разрешению (2 часа)

Цель занятия:

формирования умения использовать метод картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

Задачи занятия:

Развитие умений и навыков психологической готовности разрешения конфликта.

Формирования умений разрабатывать генератор альтернатив.

Использования метода мозгового штурма при выборе конструктивного решения ситуации.

Формирование умений по использованию метода картографии в различных трудных ситуациях.

Оборудование, материал: конспекты лабораторных занятий, бумага, карандаши, фломастеры, бейджи, ручки.

Знания:

о технологии использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

Умения:

психологической готовности использования метода картографии конфликта, разрабатывать генератора альтернатив, использовать метод мозгового штурма.

Навыки:

эффективного использования метода картографии конфликта Корнелиус Х., Фэйр Ш.

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:

5. Ознакомление с современной литературой по конфликтологии.
6. Приобретение навыков планирования диагностического исследования семьи, анализа и интерпретации психодиагностической информации.
7. Расширение и углубление знаний по диагностике семейных отношений.
8. Развитие профессиональной эрудиции.

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 «вершин» мотивационной сферы, различных мотивов личности образуют внутриличностный конфликт, принадлежит

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

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

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

20. Стиль 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 появления 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 царь 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) Вильфредо 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-бытовые
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 в) 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) насилие

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

Б. Стилль 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) дезорганизация 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) Р – 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) К. 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 исследования 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) зачинщики 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
- г) 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 трансактный 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.	В	Б	А	1
5.	А	Г	А	1
6.	Б	В	В	1
7.	В	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 следующие 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, совершенствовались 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 пол силу 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, разбои бедных и разнузданные страсти тех и других, заглушая естественную сострадательность и еще слабый голос справедливости, сделали людей скупыми, 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, погрязший в пороках и отчаявшийся, не мог уже ни вернуться назад, ни отказаться от злосчастных приобретений, им сделанных: он только опозорил себя, употребляя во зло способности, делающие ему честь, 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 «безобразия», действуя следующим образом:

а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой 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, допоздна ноют, 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 управдому или в милицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

2 модуль (уровень воспроизведения)

ВАРИАНТ 1⁹.

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 выбор¹⁰:

1.8 Теоретические и социально-исторические предпосылки выделения конфликтологии в самостоятельную отрасль знания.

1.9 Психологическая традиция в изучении конфликта: интрапсихическая интрепретация конфликта.

1.10 Особенности восприятия в конфликте.

1.11 Психологические механизмы переговорного процесса.

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

⁹ Задания варианта 1 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы А, Д, З, Л, П, У, Ч.

¹⁰ Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

1.13 Косвенные методы работы с конфликтами.

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

Задание 4. Составьте реестр методик диагностики внутриличностного 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:

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

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

11. Конфликт не следует рассматривать как исключительно деструктивное явление.

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

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

14. Основным способом урегулирования конфликтов является их подавление единоличной властью руководителя; решающую роль в

преодолении социальных беспорядков играет государство и сильная государственная власть.

15. Конфликт содержит в себе потенциально позитивные возможности.

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

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

ВАРИАНТ 2¹¹.

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 выбор¹²:

1.8 Цели и задачи конфликтологии.

1.9 Конфликтология в Беларуси.

1.10 Психологическая традиция в изучении конфликта: ситуационные концепции конфликта.

1.11 Динамика деструктивного конфликта.

1.12 Переговорные стили.

1.13 Психологическое посредничество: основные принципы.

1.14 Рационально-интуитивная модель овладения конфликтами Дж. Скотт.

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:

¹¹ Задания варианта 2 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы Б, Е, Й, М, Р, Ф, Ш, Э.

¹² Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

Задача 1. 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. 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:

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

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

11. Конфликт — следствие неадекватного поведения в противоречивой ситуации;

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

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

14. Развитие конфликта детерминировано субъективной интерпретацией ситуации как конфликтной;

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

16. 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.

ВАРИАНТ 3¹³.

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. Оцените преимущества и недостатки каждой из них. Каковы условия эффективности их применения?

Задание 3. Раскройте содержание 3-х вопросов на выбор¹⁴:

1.8 Методы конфликтологии.

1.9 Отечественная психология конфликта: организационный, деятельностный, личностный и ситуационный подходы.

1.10 Классификации внутриличностных конфликтов.

1.11 Функциональные характеристики конфликта.

1.12 Психологические пути снижения уровня конфликтности личности.

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

1.14 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

¹³ Задания варианта 3 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы В, Ё, И, Н, С, Х, Щ, Ю.

¹⁴ Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

поступить руководителю? Рассмотрите возможные варианты, оцените их преимущества и недостатки.

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:

9. Интерперсональные конфликты имеют интрапсихическое происхождение.

10. Конфликт возникает в глубинах психики как результат взаимодействия внутренних структур и тенденций психики в силу законов ее собственного существования;

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

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

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

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

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

16. 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 4¹⁵.

Задание 1. Раскройте содержание следующих понятий: конструктивный конфликт, ложный конфликт, конфликтная ситуация, образ

¹⁵ Задания варианта 1 выполняются теми студентами, чьи фамилии начинаются на буквы Г, Ж, К, О, Т, Ц, Ы, Я.

конфликта, противоречие, уклонение, исход конфликта, профилактика конфликта, стратегия поведения в конфликте, косвенные участники конфликта.

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 выбор¹⁶:

1.8 Основные этапы развития зарубежной и отечественной конфликтологии.

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

1.10 Картография как метод анализа конфликта: достоинства и ограничения.

1.11 Транзактный анализ в управлении конфликтами.

1.12 Методы управления эмоциональным состоянием в конфликте.

1.13 Практика игрового имитационного моделирования в управлении конфликтами.

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

Задание 4. Составьте реестр 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., и 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.

¹⁶ Средний объем ответа на вопрос – 1-3 страницы. Ответы на вопросы должны содержать ссылки на использованные источники.

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

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:

9. Диада, в которой одна сторона ориентирована на конкуренцию, а вторая – на кооперацию, развивается в индивидуалистически ориентированную диаду;

10. Диада, в которой хотя бы одна из сторон ориентирована индивидуалистически, имеет тенденцию развиваться в индивидуалистически ориентированную диаду;

11. Индивидуалистически ориентированная диада имеет тенденцию двигаться в сторону обоюдной кооперации;

12. Индивидуалистически ориентированная диада имеет тенденцию двигаться в сторону обоюдной конкуренции;

13. Индивидуалистически ориентированная диада может двигаться в сторону обоюдной кооперации или взаимной конкуренции, в зависимости от внешних обстоятельств и способствующих ситуативных факторов;

14. Нереципрокные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении взаимной конкуренции, если хотя бы одна из сторон имеет конкурентную ориентацию;

15. Нереципрокные комбинации имеют тенденцию развиваться в направлении обоюдной кооперации, если хотя бы одна из сторон ориентирована на кооперацию;

16. 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 освящаются 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:

<i>Уровень</i>	<i>Ключевые слова и фразы в формулировании задания</i>	<i>Количество баллов</i>
Знание	Перечислите, сформулируйте, опишите, соотнесите	0 – 1
Понимание	Интерпретируйте, обоснуйте, выявите, объясните смысл, покажите взаимосвязь, изложите основную идею	0 – 2
Применение	Продемонстрируйте, 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	0 – 6

критерии, обсудите все за и против, оцените соответствие выводов имеющимся данным, выберите лучший вариант, выскажите критические замечания, что вы думаете о ...

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 невьясненным	Хотел бы научиться
--	---------------------------------	---------------------------------------	---	-----------------------

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

УСРС 3 (2 часа).

1 модуль (уровень узнавания)

Задание 1. «Пишем 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. Пол полились 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 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 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 анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

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 и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. 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 коллеге 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-управленческие конфликтная ситуация.

Задача 6.

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

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.

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.

Вновьпринятый 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 и, 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 нажим 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 приёмы 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. Какую позицию 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 тоном 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:

3. Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?

4. 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:

3. Почему произошел конфликт?
4. 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 запирает 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 «на случай». Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод». Пойдешь перетаскивать кондиционер» – как-то сказал он 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:

4. Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадиру.
5. В чем состоит причина описанной ситуации?
6. 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:

4. Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе: а) бригадира А. перевели на другой участок; е) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.

5. Почему вы выбрали именно такую альтернативу?

6. Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

Задача 8.

Ситуация: В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлось без таковой, – как сказал директор, – это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучный. Но после назначения нового начальника началась неприятность за неприятностью. Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе, Все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит 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!» Чугун из печи 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:

5. Почему эту аварию называли аварией в человеческих отношениях?

6. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?

7. Как, по Вашему мнению, можно было предотвратить аварию?
8. 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:

3. Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.
4. 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 схватить 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

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

5. Вид конфликта (используйте несколько классификаций конфликтов).

6. 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, особенности 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 выполнение 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.

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:

4. Подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);

5. Основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);

6. 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 качестве 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.

**ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

1. Конфликтология: предмет и содержание, современное состояние и задачи. Функции конфликтолога.
2. Феноменология конфликта. Структура конфликта.
3. Теоретические и социально-исторические предпосылки становления конфликтологии.
4. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Р. Дарендорф, А. Козер, Е.М. Бабосов, А.Г. Здравомыслов).
5. Психологический подход к изучению конфликта (М. Дойч, Д. Скотт, М. Шериф, Н. Гришина).
6. Источники конфликтов и зоны разногласий.
7. Мотивационная основа конфликта.
8. Виды конфликтов.
9. Понятие о служебном конфликте. Факторы служебного конфликта.
10. Психологическая характеристика конструктивного конфликта.
11. Психологическая характеристика деструктивного конфликта.
12. Роли личности в группе. Ролевой конфликт.
13. Этапы развития конфликта.
14. Основные стратегии разрешения конфликта.
15. Проблема совместимости и конфликта.
16. Последствия служебного конфликта. Отклонение в поведении сотрудников в конфликтных ситуациях.
17. Типы эффективного и конфликтного руководства.
18. Этика деловой коммуникации как условие предупреждения конфликта.
19. Формы разрешения служебных конфликтов (деловые встречи, споры, совещания).
20. Метод принципиальных переговоров в современной конфликтологии.
21. Метод картографии в конфликтологии.
22. Структурно-организационные методы в разрешении служебных конфликтов.
23. Конфликтные личности. Условия синтонного взаимодействия с конфликтными людьми.
24. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта.
25. Понятие о коммуникативной компетентности, обратной связи и их роли в конструктивном взаимодействии людей.
26. Психологический смысл творческого подхода к разрешению конфликтов.
27. Психологический конфликт и динамика группы.
28. Межличностный конфликт в подростковом обществе «трудные дети». Типы поведенческих реакций подростков в конфликте.
29. Особенности психологического конфликта в юношеском возрасте.

30. Психологический конфликт в группе детского сада. Виды, симптоматика, этапы развития.
31. Диагностика и коррекция конфликтов в «мотивах» в дошкольном возрасте.
32. Диагностика и коррекция конфликтов в «операциях» в дошкольном возрасте.
33. Понятие о внутриличностном конфликте.
34. Индивидуальный стиль поведения личности в конфликте.
35. Психологическая готовность к разрешению конфликта.
36. Конфликт в супружеской паре. Симптоматика конфликта.
37. Семейный конфликт. Виды и факторы эскалации.
38. Психологическая диагностика и коррекция дисбаланса взаимоотношений в супружеской паре.
39. Проблема совместимости в брачно-семейных отношениях.
40. Нарушения семейной ситуации как конфликт.
41. Психологический конфликт в детско-родительских отношениях.
42. Семейный конфликт и развитие «Я-концепции» ребенка.
43. Поведенческие и личностные отклонения в развитии ребенка как реакция на семейный конфликт.
44. Семейный конфликт как фактор психосоматических нарушений у детей.
45. Психологический конфликт в системе педагогического взаимодействия. Типы педагогических конфликтов.
46. Конфликты педагогического взаимодействия с подростками. Пути предупреждения.
47. Конфликты педагогического взаимодействия со старшими школьниками. Пути предупреждения конфликтов.
48. Пути психологической коррекции педагогического конфликта. Предупреждение «эффекта Пигмалиона».
49. Анализ современных конфликтологических программ.
50. Использование активных методов социально-психологической работы для развития готовности личности к синтонному взаимодействию.
51. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов.
52. Анализ конфликтных ситуаций педагогического взаимодействия с детьми младшего школьного возраста.
53. Понятие о педагогическом конфликте. Принципы управления педагогическим конфликтом.
54. Личностные переменные индивидуального стиля поведения в конфликте.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»
С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

Название дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы по изучаемой учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номером протокола)
1	2	3	4
Семейная психотерапия	Социальной и семейной психологии	Включить в тему 5 вопросы по психологии семейного конфликта	Протокол № 9 от 05.05.2016 г.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. – 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 144 с.
2. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 395 с.

Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб., 2013. – 512 с.
2. Бабосов, Е. М. Конфликтология / Е. М. Бабосов. – Мн., 2013. – 464 с.
3. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2014. – 224 с.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб., 2014. – 576 с.
5. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб., 2011. – 384 с.
6. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 2012. – 448 с.
7. Коузер, Л. Основы конфликтологии: Учеб. пособие / Л. Коузер. – СПб.: Светлячок, 2012. – 192 с.
8. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб.: Речь, 2011.
9. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2015. – 240 с.
10. Рубин, Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, К. Х. Сунг. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2012. – 352 с.
11. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 2013. – 158 с.