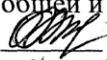


Учреждение образования
«Белорусский государственный педагогический университет
имени Максима Танка»
Факультет дошкольного образования
Кафедра общей и детской психологии

рег.№ УМ 31-01-№ 31 -2015

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой
общей и детской психологии
 О.В. Леганькова
24 04 2015 г.

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета
дошкольного образования
 А.Н. Касперович
24 04 2015 г.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
**ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПСИХОЛОГА: КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ
КОНФЛИКТОВ**

для специальности
1-01 01 02-06 Дошкольное образование. Практическая психология

Составитель: канд. психол. наук, доц. Л.В. Финькевич

Рассмотрено и утверждено
на заседании Совета БГПУ 25.06. 2015 г. протокол № 9

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	4
ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	44
РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	60
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	62

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий учебно-методический комплекс (УМК) предназначен для студентов, обучающихся по специальности «Дошкольное образование. Практическая психология» и преподавателей, читающих дисциплину «Теория и методика профессиональной деятельности психолога: конфликтология и тренинг разрешения конфликтов». Он включает в себя следующие разделы: теоретический, практический, контроля знаний, вспомогательный.

УМК составлен в соответствии с содержанием базовой программы дисциплины «Теория и методика профессиональной деятельности психолога: конфликтология и тренинг разрешения конфликтов». Дисциплина «Теория и методика профессиональной деятельности психолога: конфликтология и тренинг разрешения конфликтов» является одной из основных учебных дисциплин психолого-педагогического цикла, составляющих основу профессиональной подготовки специалиста данного профиля высшей квалификации. Содержание учебно-методического комплекса ориентировано на формирование психолого-педагогической, социальной компетентности и активной личностной позиции будущих педагогов-психологов в сфере образования в контексте профилактики, диагностики, консультирования и психологического просвещения педагогов учреждений дошкольного образования и родителей детей дошкольного возраста по проблемам конфликтологии, факторах его возникновения, методах исследования, управления и конструктивного разрешения конфликтов.

В УМК предоставлен материал для организации самостоятельной работы студентов, он включает информационный материал по основным вопросам программы, блоки вопросов для самоконтроля, вопросы и задания для семинарских и практических занятий для студентов заочной формы получения образования, методические рекомендации по реализации контроля знаний студентов.

При разработке УМК учтены данные современных социальных, педагогических, психологических исследований в области конфликтологии. В основу комплекса положены принципы научности, системности, рефлексивно-деятельностного подхода, практической направленности обучения.

УМК рассчитан на студентов, знакомых с основами общей, детской, возрастной и педагогической психологии и составлен с учетом основной и дополнительной специальности («Дошкольное образование. Практическая психология»), приобретаемых студентами на факультете дошкольного образования.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

Вопросы для обсуждения

1. История конфликтологической науки и практики
2. Предмет конфликтологии
3. Методы исследования и управления конфликтом

1. История конфликтологической науки и практики

Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, развившейся на стыке многих наук и прежде всего – социологии и психологии.

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов XX века и изначально получила название «социология конфликта». Это событие связывается с работами Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957), а также Л. Козера (США) – «Функции социальных конфликтов» (1956).

В этот же период аналогичная ситуация наблюдается и в психологии. Благодаря исследованиям М. Шерифа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотт и др. *психология конфликта* выделяется как относительно самостоятельное направление.

Исследования в области социологии конфликта и особенно в области психологии конфликта способствовали развитию *конфликтологической практики*. Становление конфликтологической практики происходит в 70-е годы XX столетия. В этот период Горовиц и Бордман создают программу психологического тренинга, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии. Ч. Освуд разработал методику ПОИР (Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности), предназначенную для разрешения международных конфликтов.

В становлении конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скотт; Ш. и Г. Боуэр; Г. Келман и др.). Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (В. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин и др.) привела к созданию в США в 1970-1980-х годах учебных заведений по подготовке специалистов-медиаторов. В этот период всемирную известность приобрел Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

В 1980-е годы возникают конфликтологические центры в США и других странах мира. А в 1986 году в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр разрешения конфликтов. В России первый центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в 1993 году.

2. Предмет конфликтологии

Самое общее представление о предмете конфликтологии дает этимология слова «конфликтология» – «наука о конфликтах». Более точное представление можно получить из следующего определения:

Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Современная конфликтология – это междисциплинарная отрасль, объединяющая теоретические, методологические и методические подходы к изучению конфликтов, развитию практики работы с ними в разных областях человеческого взаимодействия (Н.В.Гришина). Предметом конфликтологии является изучение природы и функций конфликта, разработка механизмов и методов их урегулирования и конструктивного разрешения.

Основные направления развития современной конфликтологии:

- Разработка теории конфликта
- Координация исследований по актуальным конфликтологическим проблемам с конфликтологическими организациями мира
- Разработка методологических оснований и методических средств развития и предупреждения конфликтов
- Пропаганда конфликтологических знаний и формирование конфликтологической компетентности людей
- Активное участие в разрешении конфликтов, развитие практики медиаторства
- Обучение специалистов-конфликтологов и создание конфликтологических центров помощи

Функции конфликтолога:

- Релаксационная
- Перцептивная
- Коммуникативная
- Генерация идей
- Контроль

Обязательным условием работы является высокий моральный облик, позитивные личностные характеристики, высокий уровень психологического здоровья и профессиональной компетентности.

3. Методы исследования конфликтов и управления конфликтами

Многообразие методов конфликтологии можно представить с помощью табл. 1.1.

Таблица 1.1

Методы конфликтологии

№ п/п	Группа методов	Конкретные методы
I	Методы изучения и оценки личности	Наблюдение Опрос Тестирование
II	Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах	Наблюдение Опрос Социометрический метод
III	Методы диагностики и анализа конфликта	Наблюдение Опрос Анализ результатов деятельности Метод экспертного интервью
IV	Методы управления конфликтами	Структурные методы Метод картографии

В современной конфликтологической науке выделяют 4 специфических подхода к исследованию конфликта и соответствующие им группы методов:

1. Экспериментальное исследование конфликта в лабораторных условиях (игровые процедуры – «Дилемма узника», «Дилемма выгонов» - Майерс; создание конфликта приёмом «сшибки» - столкновения : конфликт темпов, конфликт установок – Б.Г.Ананьев)
2. Эксперименты с провоцированием конфликта в естественных условиях (Р.Шериф, А.А.Рояк, Т.А.Репина)
3. Опросные методы (интервью, анкетирование, стандартизированные опросники, анализ нарративов, дискурса - Квале)
4. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта (режиссура – Ершов А.П. «Режиссура как практическая психология»; шахматная игра Н.Крогиус; математическое моделирование конфликтов И.Воробьёв).

ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

Феноменология конфликта

Вопросы для обсуждения

1. **Понятие конфликта в конфликтологической науке**
2. **Мотивационная основа конфликта**
3. **Структурно-динамические характеристики конфликта**

1. Понятие конфликта в конфликтологической науке

Понятие о конфликте в современной науке не совсем однозначно. Очевидно различие прототипа конфликта в обыденном сознании и научном концепте. При этом отмечается совпадение отдельных структурных элементов феномена – участники конфликта, его контекст, начало, инцидент, результат. Философско-социологический подход к изучению конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер) основывается на понимании конфликта как борьбы, как «пределный случай столкновения противоречий». В социологическом понимании конфликт понимается как обострение противоречий в социальном взаимодействии, выражающееся в столкновении интересов, целей, ценностей разных социальных общностей: классов, этнических групп, государств.

Современные тенденции в подходе к пониманию конфликта отражены в психологических подходах разных научных школ: психоаналитическом, ситуационном, когнитивном, деятельностном. Анцупов и Шипилов определяют конфликт как наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия и сопровождающийся негативными эмоциями. Общеизвестным является определение конфликта в работах Н.В. Гришиной: конфликт – это биполярное явление – противостояние 2 начал, проявляющееся в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причём стороны выступают как активные субъекты.

В таком понимании конфликта чётко обозначены его основные свойства, дифференцирующие этот феномен, позволяя отмежевать от сходных номинаций. Такими свойствами конфликта являются:

- Биполярность
- Субъекты конфликта
- Активность сторон конфликта

Такое понимание конфликта позволяет обнаруживать как конструктивные, так и деструктивные аспекты конфликта и определять возможности их использования в целях развития социальной компетентности личности и оптимизации объективных параметров взаимодействия.

Функции конфликта: конструктивные – информационно-познавательная, интегративная, функция дифференциации, стимулирования адаптации, источник изменений, обнаружения противоречий и разрядка напряжённости; деструктивные - ухудшение СПК группы, эмоциональное напряжение и когнитивные деструкции поведения, сложность восстановления взаимоотношений, экономический ущерб.

2. Мотивационная основа конфликта.

Понимание мотивации конфликта требует выявления источника и зоны разногласия. В качестве источника – мотива конфликта рассматриваются – интересы, потребности и ценности. Зоны конфликта представляются основными сферами жизнедеятельности человека, в которых разворачивается межличностное взаимодействие. Это – экономика, политика и культура. В каждой из этих зон возможно возникновение противоречий каждого типа. К примеру, в зоне экономики может обнаружиться конфликт на основе вопросов распределения ресурсов; в зоне политики – конфликт власти; в зоне культуры – конфликты самоактуализации, сохранения достоинства.

3. Структурно-динамические характеристики конфликта

Структура конфликта представляется следующими компонентами:

- Участники конфликта
- Конфликтанты
- Объект конфликта
- Предмет конфликта
- Конфликтное действие
- Средства и методы

Динамические характеристики конфликта:

- Возникновение конфликтной ситуации
- Осознание конфликтной ситуации
- Конфликтное действие - инцидент
- Урегулирование конфликта или эскалация конфликта
- Разрешение конфликта или тупиковая ситуация
- Виды эскалации конфликта – волнообразная, пикообразная. Эскалация конфликта детерминируется законом взаимодействия конфликтогенов. На каждый конфликтоген в свой адрес другая сторона реагирует конфликтогеном самым сильным из всех возможных. Конфликтогены – это слова, действия или бездействие, приводящие к усилению конфликта. *Конфликтогены* – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Типы конфликтогенов:

- Конфликтоген превосходства
- Конфликтоген агрессии
- Конфликтоген эгоизма

Один из отечественных исследователей в области конфликтологии В. П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит три формулы конфликтов (А, Б и В). Практическое значение

формулы конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их разрешения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

- *Первая формула* отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ).

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания. Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

$\text{КФГ}_1 \rightarrow \text{КФГ}_2 \rightarrow \text{КФГ}_3 \rightarrow \dots \rightarrow \text{КФ}$,

где КФГ_1 – первый конфликтоген; КФГ_2 – второй конфликтоген, ответный на первый; КФГ_3 – третий конфликтоген, ответный на второй, и т. д. При этом важно иметь в виду, что $\text{КФГ}_2 > \text{КФГ}_1$, $\text{КФГ}_3 > \text{КФГ}_2$ и т. д., то есть каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает (*Закон эскалации конфликтогенов*).

Конфликты, возникающие по первой формуле, условно будем называть конфликтами типа А. Важно отметить, что, по наблюдениям специалистов, 80 % конфликтов возникает помимо желания их участников и по вышеприведенной формуле. В связи с этим следует запомнить два правила бесконфликтного взаимодействия.

- Правило 1. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
- Правило 2. Не употребляйте конфликтогены.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

Классификация конфликтогенов

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика; обвинение, насмешка; издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания

- *Вторая формула* отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:
 $КС + И = КФ$

Данная формула указывает способ разрешения таких *конфликтов, которые условно будем называть конфликтами типа Б*: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

- *Третья формула* отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:
 $КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ$, при этом $n \geq 2$
 Словами эту формулу можно выразить так: сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту. Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно будем называть конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Виды конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Основные подходы к дифференциации конфликтов
2. Межличностный конфликт
3. Внутриличностный конфликт
4. Межгрупповой конфликт

1. Основные подходы к дифференциации конфликтов

Критерии дифференциации конфликтов разнообразны. По степени масштабности различают конфликты на микро-макро- уровнях: семейные, педагогические, межгосударственные политические и экономические. Для них характерно существование тесной взаимосвязи, механизмом которой

выступает эффект персонификации. К примеру, персонификация макроконфликта может стать источником межличностного или внутриличностного конфликта. По критерию локализации источников конфликта выделяют интраиндивидуальные и интериндивидуальные конфликты – внутриличностные, межличностные. Интериндивидуальные конфликты дифференцируются на ряд подвидов: между двумя индивидами, между индивидом и группой, между группами. По зоне разногласий в основных сферах жизнедеятельности и межличностного взаимодействия выделяют служебный, педагогический, семейный. Особо номинируются конфликты групп и больших социальных общностей: этнические, религиозные.

Внимания требует ролевой конфликт личности. Виды ролевого конфликта: между разными ролями личности; между ролью и ожиданиями к её исполнению; ролевая перегрузка. Все они имеют свои специфические особенности и психологические последствия. При этом нередко сопряжены с ролевым кризисом личности. Ролевой конфликт в деятельности руководителя стал в настоящее время предметом пристального внимания исследователей, так как способность снижать ролевой стресс обеспечивает руководителю эффективность управленческой деятельности. С.И.Ериной выделены 4 типа ролевого конфликта руководителя, которые могут иметь разную степень выраженности. Общеизвестными психологическими механизмами конструктивного разрешения ролевого конфликта являются: самотрансценденция, самоотстранение, моделирование личностно-смыслового конструкта. Важнейшим условием предупреждения ролевого конфликта является способность к антиципации, рефлексии и саморегуляции, позитивное мышление.

2. Межличностный конфликт

Строгого определения межличностного конфликта, видимо, дать нельзя. Но когда мы говорим о таком конфликте, то нам сразу представляется картина противоборства двух человек на основе столкновения противоположно направленных мотивов. Межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности, которые сводятся к следующему:

1. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
2. В межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
4. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.
5. Межличностные конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо

служебными, либо межличностными отношениями. Межличностные конфликты, как уже отмечено выше, охватывают все сферы человеческих отношений.

Управление межличностными конфликтами

Управление межличностными конфликтами можно рассматривать в двух аспектах – внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту. В процессе управления межличностными конфликтами важно учитывать их причины и факторы, а также характер межличностных отношений конфликтантов до конфликта, их взаимные симпатии и антипатии.

Управление межличностными конфликтами

№ п/п	Этап управления	Основное содержание
1	Прогнозирование конфликта	Изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников; знание и анализ ранних симптомов скрытого конфликта, на стадии возникновения конфликтной ситуации (ограничение отношений, подчеркнуто-официальная форма общения, критические высказывания в адрес соперника и др.)
2	Предупреждение конфликта	На основе углубленного анализа причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации (см. табл. 9.3); педагогические меры: беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений; административные меры: изменение условий труда; перевод потенциальных конфликтантов в разные подразделения, смены и т. п.
3	Регулирование конфликта	Добиться признания конфликтующими реальности конфликта; напомнить конфликтующим о соблюдении корректности поведения во взаимоотношениях; использовать все технологии, представленные в табл. 4.2; ограничить число участников конфликта, не допустить вовлечение в конфликт других сотрудников
4	Разрешение конфликта	Исходя из оценки глубины конфликта предпринять один из способов разрешения: административный или педагогический

3. Внутрличностный конфликт

Внутрличностный конфликт - это сложное психическое состояние, опосредованное динамическим сопряжением различных сущностных тенденций, развертывающихся во внутреннем мире личности. Внутрличностный конфликт – один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Трудно представить человека, который бы не подвергался внутрличностным конфликтам. Более того, с такими конфликтами человек сталкивается постоянно. Внутрличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности. Но деструктивные внутрличностные конфликты несут серьезную опасность для личности, от тяжких переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида. Поэтому для каждого человека важно знать сущность внутрличностных конфликтов, их причины и способы разрешения. Эти и другие аспекты внутрличностных конфликтов находят свое отражение в данной теме практикума.

Понятие внутриличностного конфликта - внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

Внутриличностному конфликту присущи некоторые особенности, которые важно учитывать при его выявлении. Такими особенностями являются:

- *Необычность с точки зрения структуры конфликта.* Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.
- *Специфичность форм протекания и проявления.* Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.
- *Латентность.* Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах Зигмунда Фрейда (1856–1939). Согласно З. Фрейду, человек конфликтен по своей природе. В нем от рождения борются два противоположных инстинкта, определяющих его поведение. Такими инстинктами являются: *эрос* (сексуальный инстинкт, инстинкт жизни и самосохранения) и *танатос* (инстинкт смерти, агрессии, деструкции и разрушения). Внутриличностный конфликт и является следствием извечной борьбы между эросом и танатосом. Эта борьба, по З. Фрейду, проявляется в амбивалентности человеческих чувств, в их противоречивости. Амбивалентность чувств усиливается противоречивостью социального бытия и доходит до состояния конфликта, который проявляется в неврозе. Наиболее полно и конкретно конфликтная природа человека представлена З. Фрейдом в его взглядах на структуру личности. По Фрейду, внутренний мир человека включает в себя три инстанции: Оно (*Id*), Я (*Ego*) и Сверх-Я (*Super-Ego*). Оно – это первичная, врожденная инстанция, изначально иррациональная и подчиненная принципу удовольствия. Оно проявляется в неосознанных желаниях и влечениях, которые проявляются в бессознательных импульсах и реакциях. Я – это разумная инстанция, основанная на принципе реальности. Иррациональные, бессознательные импульсы Оно «Я» приводит в соответствие с требованиями реальной действительности, то есть требованиями принципа реальности. Сверх-Я – это «цензурная» инстанция, основанная на принципе реальности и представленная социальными нормами и ценностями, требованиями, которые общество предъявляет к личности.

Основные внутренние противоречия личности складываются между Оно и Сверх-Я, которые регулирует и разрешает Я. Если Я не смогло разрешить противоречие между Оно и Сверх-Я, то в осознающей инстанции возникают глубокие переживания, характеризующие внутриличностный конфликт.

Фрейд в своей теории не только раскрывает причины внутриличностных конфликтов, но и вскрывает механизмы защиты от них. Основным механизмом такой защиты он считает *сублимацию*, то есть преобразование сексуальной энергии человека в другие виды его деятельности, в том числе и в его творчество. Кроме того, Фрейд выделяет и такие защитные механизмы, как *проекция, рационализация, вытеснение, регрессия* и др.

Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера (1870–1937)

Согласно взглядам А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него *комплекс неполноценности*. Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, ее активность, образ мыслей и т. п. Этим и определяется внутриличностный конфликт. Адлер не только объясняет механизмы формирования внутриличностных конфликтов, но и раскрывает пути разрешения таких конфликтов (компенсации комплекса неполноценности). Таких путей он выделяет два. Во-первых – это *развитие «социального чувства»*, социального интереса. Развитое «социальное чувство» в конечном итоге проявляется в интересной работе, нормальных межличностных отношениях и т. п. Но у человека может сформироваться и так называемое «неразвитое социальное чувство», которое имеет различные негативные формы проявления: преступность, алкоголизм, наркомания и т. п. Во-вторых, *стимуляция собственных способностей*, достижение превосходства над другими. Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь три формы проявления: а) *адекватная компенсация*, когда происходит совпадение превосходства с содержанием социальных интересов (спорт, музыка, творчество и т. п.); б) *сверхкомпенсация*, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер (накопительство, ловкачество и т. п.); в) *мнимая компенсация*, когда комплекс неполноценности компенсируется болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта.

Учение об экстраверсии и интроверсии Карла Юнга (1875–1961)

К. Юнг в объяснении внутриличностных конфликтов исходит из признания конфликтной природы самой личностной установки. В опубликованной в 1921 году книге «Психологические типы» он дал типологию личности, которая до сих пор считается одной из самых убедительных и широко используется как в теоретической, так и в практической психологии. Типологию личности К. Юнг осуществляет по четырем основаниям (функциям личности): *мышлению, ощущениям, чувствам и интуиции*. Каждая из функций психики, по К. Юнгу, может проявляться в двух направлениях – *экстраверсия* и *интроверсия*. Исходя из всего этого он выделяет восемь типов личности, так называемые психосоциотипы: мыслитель-экстраверт; мыслитель-интроверт; ощущающий-экстраверт; ощущающий-интроверт; эмоциональный-

экстраверт; эмоциональный-интроверт; интуитивный-экстраверт; интуитивный-интроверт. Главным в типологии Юнга является направленность – экстраверсия или интроверсия. Именно она определяет личностную установку, которая в конечном итоге и проявляется во внутриличностном конфликте. Так, *экстраверт* изначально ориентирован на внешний мир. Он строит свой внутренний мир в соответствии с внешним. *Интроверт* же изначально погружен в себя. Для него самое главное – мир внутренних переживаний, а не внешний мир с его правилами и законами. Очевидно, экстраверт подвержен внутриличностным конфликтам более, чем интроверт.

Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма (1900–1980)

В объяснении внутриличностных конфликтов Э. Фромм пытался преодолеть биологические трактовки личности и выдвинул концепцию «экзистенциальной дихотомии». В соответствии с этой концепцией, причины внутриличностных конфликтов заключены в дихотомичной природе самого человека, которая проявляется в его экзистенциальных проблемах: проблеме жизни и смерти; ограниченности человеческой жизни; громадных потенциальных возможностях человека и ограниченности условиями их реализации и др. Более конкретно философские подходы в объяснении внутриличностных конфликтов Э. Фромм реализует в теории биофилии (любовь к жизни) и некрофилии (любовь к смерти).

Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902–1994)

Суть теории Эриксона состоит в том, что он выдвинул и обосновал идею стадий психосоциального развития личности, на каждой из которых каждый человек переживает свой кризис. Но на каждом возрастном этапе происходит либо благоприятное преодоление кризисной ситуации, либо неблагоприятное. В первом случае происходит позитивное развитие личности, ее уверенный переход на следующий жизненный этап с хорошими предпосылками для его успешного преодоления. Во втором случае личность переходит в новый этап своей жизни с проблемами (комплексами) прошлого этапа. Все это создает неблагоприятные предпосылки развития личности и вызывает у нее внутренние переживания.

Мотивационные конфликты по Курту Левину (1890–1947)

Кроме изложенных выше психологических концепций внутриличностных конфликтов существуют и другие, разработанные в рамках когнитивной и гуманистической психологии.

Классификация внутриличностных конфликтов по К. Левину

Тип конфликта	Причина	Модель разрешения
Эквивалентный (приближение— приближение)	Выбор двух или более в равной степени привлекательных и взаимоисключающих объектов	Компромисс
Витальный (избегание— избегание)	Выбор между двумя в равной мере непривлекательными объектами	Компромисс
Амбивалентный (приближение— избегание)	Выбор объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны	Примирение

Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов

Для разрешения внутриличностных конфликтов важно, *во-первых*, установить факт такого конфликта, *во-вторых*, определить тип конфликта и его причину; и *в-третьих*, применить соответствующий способ разрешения. При этом следует помнить, что часто для разрешения внутриличностных конфликтов их носители нуждаются в психологической, а иногда и в психотерапевтической помощи.

4. Межгрупповой конфликт

В межгрупповом конфликте противоборствующими сторонами выступают группы (малые, средние или микрогруппы). В основе такого противоборства лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей). В этом состоит одна из существенных особенностей таких конфликтов. В процессе управления межгрупповыми конфликтами важно учитывать и некоторые другие их особенности:

Во-первых, следует определять специфику межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов. В частности, при анализе такого конфликта важно учитывать субъективное содержание образа конфликтной ситуации, который носит характер групповых взглядов, мнений, оценок. Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта сводится к трем явлениям:

1. *«Деиндивидуализация» взаимного восприятия.* Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы – Они».

2. *Неадекватное социальное, групповое сравнение.* В групповых мнениях своя группа оценивается выше, а достоинства противоборствующей группы занижаются.

3. *Групповая атрибуция.* В этом случае позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами. А соответственно негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой объясняется внешними обстоятельствами.

Во-вторых, специфика межгрупповых конфликтов отражается и в их классификации, которая приводится в табл. 10.3.

В-третьих, межгрупповые конфликты отличаются и по формам, в которых они проявляются и протекают. Такими формами являются:

- собрания, совещания, митинги групп;
- забастовки;
- встречи лидеров;
- дискуссии;
- переговоры.

Теория Шерифа указывает на противоречия межгрупповых установок и интересов как источнике межгруппового конфликта. Проявлениями межгруппового конфликта являются: межгрупповое соперничество, внутригрупповой фаворитизм, групповая принадлежность. Автором описаны факторы межгруппового усиления дискриминации: нормы (соревновательная норма, норма справедливости); категориальная дифференциация; эгоистический интерес; принадлежность к группе, внутригрупповая пристрастность и идентификация.

Управление межгрупповыми конфликтами

При принятии управленческих решений по межгрупповым конфликтам важно учитывать не только особенности, но и функции этих конфликтов. В этом плане следует иметь в виду такие функции, как:

- сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы;
- раскол группы, отстаивающей незаконные интересы;
- утверждение статуса личности в группе.

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Вопросы

- 1. Поведение личности в конфликте**
- 2. Психология семейного конфликта**
- 3. Педагогический конфликт**
- 4. Конфликт в служебных отношениях**

1. Поведение личности в конфликте

Стиль поведения человека в конфликте может как обеспечить быстрое и конструктивное его разрешение, так и усугубить кризис.

Существует пять основных стилей поведения личности в конфликте. Они описаны и широко использованы в программах обучения управлению делами, в основу которых положена система, называемая методом Томаса - Килменна (метод разработан Кеннетом У. Томасом и Ральфом Х. Килменном в 1972 году). Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль разрешения конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации связаны с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух или более сторон.

Ваш стиль поведения в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы (действуя пассивно или активно) и интересы другой стороны (действуя совместно или

индивидуально). Это отражено в форме таблицы у Томаса - Килменна, позволяющей определить место и название для каждого из пяти основных стилей разрешения конфликта: сотрудничество, соперничество, компромисс, уклонение и приспособление.

Стиль конкуренции

Человек весьма активен, предпочитает идти своим путём, чтобы удовлетворить свои собственные потребности. Ниже приведены наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять этот стиль:

- исход очень важен для вас
- вы обладаете достаточным авторитетом и властью
- решение необходимо принять быстро
- вам нечего терять и иного выбора у вас нет
- вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования
- вы должны принять нестандартное решение

Применяя такой стиль в ситуации, где у вас недостаточно ресурса, вы можете потерпеть поражение.

Стиль уклонения.

Этот подход может быть полезным также, если вы пытаетесь это решение сейчас же нет необходимости. Вместо того, чтобы создавать напряженность, стараясь немедленно решить проблему, вы можете позволить себе дать отсрочку и сознательно уклониться от решения сегодня. Может быть, вам потребуется создать впечатление, что вы вернетесь к этому вопросу при удобном случае; иными словами, этот подход может выглядеть как промедление или уход от ответственности. Этот стиль подходит также для тех случаев, когда вы чувствуете, что для решения конкретной проблемы вы не располагаете достаточной информацией. Если вы должны занять выжидательную позицию и ответ может дать само время, то лучше признать это и сказать себе: "Сейчас я не могу заниматься этим. Я подожду".

Ниже приведены наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость применять стиль накала;
- исход не очень важен для вас или вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Несмотря на то, что некоторые могут посчитать стиль уклонения "бегством" от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликта, в действительности, уход или отсрочка могут быть вполне

подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что если вы постараетесь игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то вы сможете заняться им позже, когда будете к этому готовы.

Стиль приспособления

Он означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, в которых вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью; таким образом, вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент. Томас и Киллмен говорят, что вы действуете в таком стиле, когда жертвуете своими интересами в пользу другого человека, уступая ему или жалея его. Поскольку, используя этот подход, вы отодвигаете свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком большую ставку на положительное для вас решение проблемы. Это позволяет вам чувствовать себя комфортно по отношению к желаниям другого человека. Но вы не захотите приспособливаться к кому-то, если будете чувствовать себя обиженным. Если вы считаете, что уступаете в чем-то важном для вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, очевидно неприемлем. Он может оказаться неподходящим и в той ситуации, когда вы чувствуете, что другой человек не собирается, в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда вы чувствуете, что, немного уступая, вы мало теряете. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако, основное отличие состоит в том, что вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, чего хочет другой. Когда же вы применяете стиль уклонения, вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто отталкиваете от себя проблему.

Вот наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- вас не особенно волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- у вас мало власти или мало шансов победить;

- вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если в уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считает его приемлемым для себя. Или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время, так чтобы потом можно было добиться окончательного желательного для вас решения.

Стиль сотрудничества

Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку вы сначала "выкладываете на стол" нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и решение проблемы имеет для вас достаточно важное значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Этот стиль особенно эффективен, когда стороны имеют различные скрытые нужды. В таких случаях бывает сложно определить источник неудовлетворенности. Вначале может показаться, что обе стороны хотят одного и того же или имеют противоположные цели на отдаленное будущее, что является непосредственным источником конфликта. Однако, существует различие между внешними проявлениями (высказываниями или позициями в споре) и подспудными интересами или нуждами, которые служат истинными причинами конфликтной ситуации.

Например, кажущейся причиной конфликта на работе может быть медлительность служащего. Но эта медлительность может скрывать более глубокий конфликт, причина которого - неудовлетворенность работой (недостаточное уважение, признание или недостаточная ответственность, что отчуждает человека от его работы). Если оказывать воздействие только на поверхностные проявления, то это будет подобно всего лишь внешнему косметическому ремонту, низкая эффективность которого проявится со временем, поскольку корни проблемы останутся. Человек может перестать быть медлительным, но тогда он будет прибегать к неосознанному саботажу, устраивая дополнительные перерывы в работе или используя в личных целях рабочее оборудование, убеждая самого себя в том, что он имеет на это право, поскольку его работа оценивается и оплачивается недостаточно. И это будет его способ получения некоторой компенсации. Стиль же сотрудничества побуждает каждого человека к открытому обсуждению его нужд и желаний. Служащий в описанной выше ситуации может прямо заявить о том, что он нуждается в признании, в более высокой оценке и ответственности. Если его начальник поймет это, то он пойдет этому человеку навстречу, а в результате служащий будет в большей степени посвящать себя работе, и, таким образом,

проблема медлительности будет решена с дополнительными положительными результатами.

Иными словами, для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Если вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- вы и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;
- Обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако, это требует определенных усилий. Обе стороны должны затратить на это некоторое время, они должны уметь объяснять свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Стиль сотрудничества среди прочих стилей является самым трудным, однако, он позволяет выработать удовлетворяющее обе стороны в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса

В середине сетки находится стиль компромисса. Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает тоже самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и взвешивая все для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоих.

Такие действия могут в некоторой степени напоминать сотрудничество. Однако, компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает, и, в результате, вы можете прийти к общему решению. Вы не ищите скрытые нужды и интересы как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Стиль компромисса наиболее эффективен в тех случаях, когда вы и другой человек хотите одного и того же, но знаете, что одновременно это для вас невыполнимо. Например, вы оба хотите занять одну должность, или, находясь в отпуске вдвоем, вы хотите провести его по-разному. Следовательно, вы вырабатываете некоторый компромисс, основанный на

незначительных взаимных уступках. Например, в случае совместного отпуска вы можете договориться следующим образом: "Хорошо, мы проведем часть отпуска в горах, а часть - на берегу моря".

Стиль сотрудничества отличается тем, что, используя его, вы бы старались найти скрытые интересы и выработать решение, исходя из них. Например, если вы оба претендуете на выполнение какой-то функциональной обязанности, то, всесторонне обсудив этот вопрос, вы можете прийти к выводу, что в действительности ваш интерес не связан с какой-то конкретной функцией на службе; просто вы хотите добиться признания, связанного с тем, что вам доверяют ее выполнять, при этом вы можете добиться его иным способом. Вы можете попытаться добиться большего рабочего помещения или обеспечения необходимым оборудованием. При использовании стиля сотрудничества вы сосредотачиваете внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний; применяя стиль компромисса, вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и ищете способ повлиять на нее или изменить ее, уступая или обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения; в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате удачного компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: "Я могу смириться с этим". Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем оба выполнить полностью свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться".

В некоторых ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Допустим, что ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для сотрудничества, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда вам может помочь только компромисс.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вы хотите прийти к решению быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;
- компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно, и если никто не хочет односторонних уступок. Таким образом, вы частично

удовлетворяете свои интересы, а другой человек - частично свои, при этом вы всегда можете в будущем попытаться использовать иной подход к разрешению конфликта, если первичный компромисс, как вам кажется, устраняет проблему не надолго.

Когда вы стараетесь прийти к компромиссному решению с кем-то, вам следует начинать с прояснения интересов и желаний обеих сторон. После этого необходимо обозначить область совпадения интересов. Вы должны выдвигать предложения, выслушивать предложения другой стороны, быть готовым к уступкам, обмену услугами и т.п. Продолжайте переговоры до тех пор, пока вы сможете выработать приемлемую для обеих сторон формулу.

2. Психология семейного конфликта

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. Уникальность семейных отношений обуславливает не только специфику возникновения и протекания конфликтов в семье, но и особым образом отражается на социальном и психическом здоровье всех ее членов. В настоящей теме рассматриваются особенности семейных конфликтов, их классификация, а также другие вопросы, раскрывающие суть этого сложного явления.

Понятие семейных конфликтов и их особенности

Семейные конфликты – это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и/или взглядов.

Семейные конфликты имеют свои особенности, учет которых необходим при предупреждении и разрешении таких конфликтов.

1. Прежде всего, семейные конфликты отличаются особым предметом, специфика которого обусловлена уникальностью семейных отношений. Важнейшей особенностью семейных отношений является то, что их основное содержание составляют как межличностные отношения (любовь, кровное родство), так и правовые и нравственные обязательства, связанные с реализацией функций семьи: репродуктивной, воспитательной, хозяйственно-экономической, рекреативной (взаимопомощь, поддержание здоровья, организация досуга и отдыха), коммуникативной и регулятивной.

2. Семейные конфликты отличаются и по причинам. Важнейшими из них являются:

- ограничение свободы активности, действий, самовыражения членов семьи;
- отклоняющееся поведение одного или нескольких членов семьи (алкоголизм, наркомания и т. д.);
- наличие противоположных интересов, устремлений, ограниченность возможностей для удовлетворения потребностей одного из членов семьи (с его точки зрения);
- авторитарный, жесткий тип взаимоотношений, сложившихся в семье в целом;

- наличие трудноразрешимых материальных проблем;
- авторитарное вмешательство родственников в супружеские отношения;
- сексуальная дисгармония партнеров в браке и др.

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

3. Особенности семейных конфликтов проявляются в их динамике, а также в формах протекания. В целом динамика семейных конфликтов характеризуется классическими этапами (возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, открытое противоборство, развитие открытого противоборства, разрешение конфликта и эмоциональное переживание конфликта). Но такие конфликты отличаются повышенной эмоциональностью, скоростью протекания каждого из этапов, формами противоборства (упреки, оскорбления, ссора, семейный скандал, нарушение общения и т. п.), а также способами их разрешения (примирение, достижение согласия, притирка отношений на основе взаимных уступок, развод и др.).

4. Существенной особенностью семейных конфликтов является и то, что они могут иметь тяжелые социальные последствия. Нередко они заканчиваются трагически. Очень часто приводят к различным заболеваниям членов семьи. Особенно тяжелые последствия семейные конфликты имеют для детей.

Классификация семейных конфликтов: супружеские конфликты, детско-родительские, конфликты сиблингов, конфликты с родительскими семьями.

Кризисные периоды в развитии семьи

При анализе семейных конфликтов, особенно супружеских, важно учитывать кризисные периоды в развитии семьи.

Первый кризисный период в развитии семьи наблюдается в первый год супружеской жизни. В этот период происходит адаптация супругов друг к другу. Вероятность разводов в этот период составляет до 30 % от общего числа браков.

Второй кризисный период связан с появлением детей. Рождение ребенка для многих семей является серьезным испытанием. У супругов появляются новые нелегкие обязанности по уходу за ребенком, его воспитанию. В связи с этим у них существенно ограничиваются возможности для профессионального роста, для реализации своих интересов. Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по вопросам воспитания ребенка. В этот период усталость жены, связанная с уходом за ребенком, может привести к временной дисгармонии сексуальных отношений.

Третий период кризиса семьи совпадает со средним супружеским возрастом (10–15 лет совместной жизни), который характеризуется насыщенностью друг другом, появлением дефицита чувств.

Четвертый период кризиса семьи наступает после 18–24 лет супружеской жизни. Основная причина семейного кризиса в этот период связана с

усиливающейся эмоциональной зависимостью жены, ее переживаниями по поводу возможных измен мужа.

Предупреждение и разрешение семейных конфликтов

Предупреждение и разрешение семейных конфликтов следует рассматривать как основные виды деятельности по управлению такими конфликтами. Часто при разрешении семейных конфликтов пользуются услугами посредника.

Предупреждение семейных конфликтов зависит от всех членов семьи и прежде всего от супругов. При этом следует иметь в виду, что некоторые мелкие семейные ссоры могут иметь позитивную направленность, помогая прийти к согласию по спорным вопросам и предотвратить более крупный конфликт. Но в большинстве случаев семейных конфликтов допускать не следует. Основные пути предупреждения семейных конфликтов зависят от потенциальных субъектов конфликтного взаимодействия (супруги, родители, дети, родственники и т. д.). По каждому конкретному случаю в рекомендованной литературе можно найти полезные советы. Здесь мы назовем лишь самые общие пути предупреждения семейных конфликтов, вытекающие из социально-психологических закономерностей развития семьи. Такими путями являются:

- формирование психолого-педагогической культуры, знаний основ семейных отношений (в первую очередь это касается супругов);
- воспитание детей с учетом их индивидуально-психологических и возрастных особенностей, а также эмоциональных состояний;
- организация семьи на полноправных началах, формирование семейных традиций, развитие взаимопомощи, взаимной ответственности, доверия и уважения;
- формирование культуры общения.

Разрешение семейных конфликтов может быть обеспечено достижением согласия по спорным вопросам. Это самый благоприятный вариант разрешения любых семейных конфликтов. Но есть и другие формы разрешения таких конфликтов, которые не являются конструктивными. Примером этого может быть уход детей из семьи, лишение родительских прав и т. п. Такое разрешение тяжелым бременем ложится на родителей или детей, вызывает у них тяжелые эмоционально-психологические переживания.

Особой формой разрешения супружеских конфликтов является развод. Многим развод приносит освобождение от накопившихся проблем. Но часто он удовлетворяет интересы только одной из сторон и вызывает тяжелые нервно-психические переживания у другой. Особые негативные последствия развод несет детям. Кроме того, следует иметь в виду и то обстоятельство, что в результате развода общество получает неполноценную семью, а это в свою очередь порождает преступность, наркоманию и другие формы девиантного поведения среди подростков.

3. Педагогический конфликт

Рыбакова И.Н., Журавлёв А.И рассматривают педагогический конфликт как сложную педагогическую ситуацию. Выделяют следующие виды педагогического конфликта:

- Конфликт деятельности
- Конфликт отношений
- Конфликт поведения.

Особо анализируются запредельно-этические педагогические конфликты. Следует обратить внимание, что на каждой ступени образовательной степени педагогические конфликты приобретают свою специфику, опосредованную возрастными закономерностями общепсихического и личностного развития учеников.

Наибольшая частота встречаемости и острота конфликтов имеет место в подростковом возрасте. Выделяют типы конфликтного поведения подростков: агрессивно-наступательный, утилитарно-меркантильный, конформистский, обособленный и рационально-объективный.

В качестве основного принципа предупреждения и разрешения педагогических конфликтов видится принцип профессиональной ответственности педагога. Широкое распространение в настоящее время приобретает практика школьного медиаторства, организуемая школьными педагогами-психологами.

4. Конфликт в служебных отношениях

Организация как социальный институт имеет ряд основных признаков:

- объединение в своем составе не менее двух человек;
- наличие для всех членов организации общей цели, ради которой она создана;
- совместный труд в интересах общей цели;
- наличие четкой структуры с выделением органов управления и распределением прав, обязанностей и ролей между членами организации.

Исходя из этого, можно дать следующее определение организации:

Организация – это социальная группа, объединяющая на основе общей цели людей, деятельность которых сознательно координируется и направляется в интересах достижения этой цели.

Любая организация характеризуется внутренней и внешней средой. Основу внутренней среды организации составляют ее функциональная структура, цели и задачи, ресурсы, технологии и коммуникации.

Внешняя среда организации включает в себя факторы и социальные условия окружающей среды.

Факторы внутренней и внешней среды организации могут становиться причиной конфликтов.

Конфликты в организации – это конфликты, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.

При анализе таких конфликтов важно учитывать не только внутреннюю среду организации, интересы и ценности субъектов социального взаимодействия, но и ее внешнюю среду.

Классификация конфликтов в организации

Многообразие конфликтов в организации можно представить так: горизонтальные, вертикальные, смешанные; конструктивные, деструктивные; управленческие, межличностные.

Управление конфликтами в организации

Содержание управления конфликтами в организации зависит от их конкретных типов. В целом для каждого из них может быть применен один из административно организационных методов. Особое место в управлении организационными конфликтами занимает их прогнозирование и предупреждение на основе контроля уровня социальной напряженности. В социологии конфликта разработана методика оценки конфликтности организации на основе выявления *интегрального показателя социальной напряженности*. Данный показатель выявляется с помощью факторного анализа по формуле:

$$K = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{P}$$

где K – коэффициент социальной напряженности; $x_1 + x_2 + \dots + x_n$ – факторы неудовлетворенности (зарботной платой, условиями труда, стилем управления и т. д.); P – количество факторов, вызывающих неудовлетворенность более чем у половины опрошенных.

Шкала оценки конфликтности:

- $K < 20\%$ – удовлетворительное состояние отношений;
- $20\% \leq K < 40\%$ – неустойчивое состояние отношений;
- $40\% < K \leq 70\%$ – предкризисное состояние отношений;
- $K > 70\%$ – кризисное состояние отношений.

Признаки социальной напряженности могут быть выявлены и методом обычного наблюдения. Признаками назревающего конфликта в организации являются:

- стихийные минисобрания (беседы нескольких человек);
- увеличение числа неявок на работу;
- снижение производительности труда;
- увеличение числа локальных конфликтов;
- массовые увольнения по собственному желанию;
- распространение слухов;
- коллективное невыполнение указаний руководства;
- стихийные митинги и забастовки;
- рост эмоциональной напряженности.

Одной из важнейших особенностей управления организационными конфликтами является то, что их регулирование и разрешение основывается на прочной правовой базе. Одним из основных правовых документов, регламентирующих отношения в системе «работник-работодатель», является Закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров», а для отдельных организаций – коллективный договор, в котором, как правило, оговариваются возможные варианты урегулирования трудовых споров и

конфликтов. Для регулирования и разрешения локальных конфликтов правовой базой могут служить устав организации и другие правовые акты, определяющие систему прав и обязанностей всех ее членов, а также нормы и правила взаимодействия между ними.

Конфликты в сфере управления

Одной из сложных сфер социальных отношений являются управленческие отношения. Они возникают в процессе осуществления функций управления в различных сферах социальной действительности – экономике, политике, социальной и духовной жизни. Управленческие отношения складываются в любой социальной группе и организации. Управление как один из самых сложных видов социальных отношений сопряжено с множеством проблем и противоречий, которые создают предпосылки для конфликтов в этой сфере. Именно эти проблемы освещены в данной теме.

Понятие управления и управленческих конфликтов

В самом общем виде управление представляет собой целенаправленное регулирование социальных отношений в соответствии с объективными законами.

Управление как сложный процесс включает в себя планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности социальных субъектов. Объективные предпосылки возникновения конфликтов в сфере управления связаны с основной задачей управленческой деятельности, которая сводится к обеспечению целенаправленной, скоординированной работы как отдельных участников совместного труда, так и трудовых коллективов в целом. В процессе такой работы интересы субъектов социального взаимодействия не всегда совпадают, часто бывают противоположными, что и приводит к конфликтам.

Под конфликтами в сфере управления мы будем понимать конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.

Источники конфликтов в сфере управления

Источником любого конфликта, в том числе и связанного с управлением, являются противоречия, которые при определенных условиях переходят в конфликт. Каждому виду и типу конфликта присущи свои противоречия, объективность которых обусловлена структурой и содержанием социального взаимодействия, его спецификой и условиями, в которых оно происходит.

Противоречия в сфере управленческих отношений весьма многообразны и определяются некоторыми особенностями этих отношений. Среди множества управленческих противоречий, на наш взгляд, важно выделить основное, которое обуславливает другие противоречия и так или иначе «присутствует» в них. Таким противоречием является противоречие между установленной системой групповых норм и административных правил в управленческой системе, с одной стороны, и потребностью всех субъектов управления иметь высокие статусы и выполнять такие роли, которые обеспечивали бы им свободу деятельности и реальную возможность для самовыражения – с другой.

Основным противоречием в сфере управления является противоречие между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий и самовыражению субъектов управления.

Это основное противоречие позволяет выделить ряд других: противоречия карьеры; противоречия подбора и расстановки кадров; противоречия делегирования полномочий; противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления, и т. п.

Специфика форм проявления управленческих конфликтов

Форм проявления конфликтов в сфере управления несколько. Все они связаны с объективным процессом дезорганизации в управленческой деятельности.

Дезорганизация – это такое состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие групповые нормы, административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами.

Состояние дезорганизации проявляется в различных формах борьбы между теми субъектами управления, которые отстаивают устаревшие формы управленческих отношений, и теми, кто выступает за приведение их в соответствие с изменившимися условиями. В конечном итоге такая борьба переходит в конфликт, который может протекать в форме несогласия, напряженности и конфронтации.

Несогласие как форма управленческого конфликта характеризуется сознательным нарушением согласованных действий, связанных с выполнением функций управления.

Несогласие – это отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм поведения. Это неисполнение в той или иной мере своих обязанностей, легитимность которых в изменившихся условиях подвергается сомнению.

Напряженность как форма управленческого конфликта характеризуется резким ростом сознательных нарушений в управленческих действиях со стороны различных субъектов управления.

Напряженность – это более острая форма управленческого конфликта, затрагивающая устой существующей системы управления.

Конфронтация – еще более глубокая форма управленческого конфликта, характеризуется жесткой конкуренцией на почве карьерных устремлений определенных субъектов управления и применением крайних средств и методов противоборства: организации групповых протестов, травли «инакомыслящих», подсиживаний, увольнения соперников и т. п.

Конфронтация – это самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к расколу и ликвидации существующей системы управления.

Предупреждение и разрешение управленческих конфликтов

Непосредственными субъектами, деятельность которых связана с предупреждением и разрешением конфликтов в сфере управления, являются сами руководители. При этом главная роль в этом процессе отводится руководителю того звена управления, в котором зреет или возник конфликт,

либо руководителю высшего звена. В этом состоит одна из особенностей процесса предупреждения и разрешения управленческих конфликтов.

В целях предупреждения управленческих конфликтов руководителю любого ранга важно наладить обратную связь со всеми звеньями управления^[21], а также со всеми объектами управления. Это первое необходимое условие предотвращения конфликтов в управленческой деятельности. Вторым условием предупреждения конфликтов в сфере управления является постоянная коррекция стиля, форм, средств и методов управления с учетом конкретных условий. В частности, руководитель должен владеть различными формами воздействия на подчиненных:

- прямое воздействие (приказ, директива, указание, задание и т. п.);
- воздействие через мотивы (стимулирование потребностей и интересов в целях желаемого поведения и деятельности);
- воздействие через систему ценностей (воспитание, образование, средства массовой информации);
- воздействие через окружающую социальную среду (изменение условий труда, статуса в организации, изменение системы взаимодействия и т. п.).

Разрешение управленческих конфликтов в большинстве случаев зависит от высшего руководителя. Здесь часто срабатывает принцип «тот прав, у кого больше прав».

Но при этом важно знать, что существенную роль в обеспечении объективности принимаемых решений по управленческим конфликтам играют демократические механизмы (общественность, средства массовой информации и др.) и правовые гарантии (суды, прокуратура и др.).

РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

Вопросы для обсуждения

- 1. Стратегии и технологии управления конфликтами**
- 2. Методы конструктивного разрешения конфликта**

1. Стратегии и технологии управления конфликтами

Выделяют 3 основных стратегии управления конфликтом: выиграть – проиграть, выиграть – выиграть, «замораживание конфликта». Управление конфликтами можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Этот аспект носит психологический характер. Внешний аспект управления конфликтами отражает организационно-технологические стороны этого сложного процесса, в котором субъектом управления может выступать руководитель (менеджер), лидер или посредник (медиатор). Именно в этом аспекте мы рассматриваем данную проблему.

Понятие управления конфликтом

Понятие «управление» имеет очень широкую сферу применения: «управление самоорганизующихся систем», «управление техническими системами», «управление обществом» и т. д. Применительно к социальным системам управление представляет собой целенаправленный процесс

оптимизации этих систем в соответствии с объективными законами. Что касается понятия «управление конфликтом», то можно дать следующее его определение:

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 предложенном нами определении требует пояснения указание на целенаправленное воздействие в интересах развития или разрушения социальной системы. Дело в том, что в функциональном плане конфликты отличаются противоречивостью. Одни из них носят конструктивный характер и способствуют развитию сопряженной с ними социальной системы, при условии адекватной динамики конфликтов. Другие же носят деструктивный характер и способствуют разрушению социальной системы. Поэтому субъекты социального управления в зависимости от отношения к конкретной социальной системе могут целенаправленно воздействовать на динамику происходящих в ней конфликтов в соответствии со своими интересами. Заметим, что вопросы использования деструктивных конфликтов в социальной практике могут быть предметом изучения отдельной отрасли конфликтологии – *деструктивной конфликтологии*. Для нас важен конструктивный аспект управления конфликтами. Иначе говоря, основная цель управления конфликтами будет заключаться в том, чтобы предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных.

Содержание управления конфликтами

Управление конфликтами как сложный процесс, который включает следующие виды деятельности:

- прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- разрешение конфликта.

Содержание управления конфликтами находится в строгом соответствии с их динамикой. *Прогнозирование конфликта* – это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии. Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей. В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат; лидерство и микрогруппы и другие социально-психологические явления.

Содержание управления конфликтом и его динамика

№ п/п	Этап конфликта	Содержание управления (вид деятельности)
1	Возникновение и развитие конфликтной ситуации	Прогнозирование Предупреждение (стимулирование)
2	Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия	Предупреждение (стимулирование)
3	Начало открытого конфликтного взаимодействия	Регулирование
4	Развитие открытого конфликта	Регулирование
5	Разрешение конфликта	Разрешение

Особое место в прогнозировании конфликтов занимает постоянный анализ как общих, так и частных причин конфликтов.

Предупреждение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов. Это так называемая *вынужденная форма* предупреждения конфликта.

Но конфликты можно предупреждать, осуществляя в целом эффективное управление социальной системой. В данном случае управление конфликтом (в том числе и предупреждение конфликта) является составной частью общего процесса управления в этой системе. Основными путями такого предупреждения конфликтов в организациях могут быть:

- постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников;
- подбор и расстановка сотрудников с учетом их индивидуально-психологических особенностей;
- соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы коллектива и личности;
- воспитание сотрудников, формирование у них высокой психолого-педагогической культуры общения и др.

Подобную форму предупреждения конфликтов в отличие от предыдущей можно назвать *превентивной*.

Стимулирование конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам. Средства стимулирования конфликтов могут быть самыми разными: вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании, совещании, семинаре и т. п.; критика сложившейся ситуации на совещании; выступление с критическим материалом в средствах массовой информации и т. д. Но при стимулировании того или иного конфликта руководитель должен быть готов к конструктивному управлению им. Это необходимое условие в управлении конфликтами, нарушение его, как правило, приводит к печальным последствиям.

Регулирование конфликта – это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения. Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности.

I этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

II этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

III этап. Институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

Разрешение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

Разрешение конфликта может быть *полным* и *неполным*. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению.

Технологии регулирования конфликта

Название	Основное содержание
Информационные	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т. п.
Коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата в коллективе
Организационные	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т. п.

В реальной практике по управлению конфликтами важно учитывать предпосылки, формы и способы их разрешения.

Предпосылки разрешения конфликта:

- достаточная зрелость конфликта;
- потребность субъектов конфликта в его разрешении;
- наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

Формы разрешения:

- уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка);
- согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);

- взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);
- перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

Способы разрешения:

- административный (увольнение, перевод на другую работу, решение суда и т. п.);
- педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.).

Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами

Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами зависит от многих факторов – содержания самого конфликта, условий его возникновения и развития и многих других. Поэтому универсальный алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтами предложить невозможно. В процессе управленческой деятельности по разрешению конфликтов и в выборе алгоритма такой деятельности для руководителя важно учитывать следующие *принципы управления конфликтами*:

- объективности и адекватности оценки конфликта;
- конкретно-ситуационного подхода;
- гласности;
- демократического воздействия, опоры на общественное мнение;
- комплексного использования способов и приемов воздействия.

Не менее важным в управлении конфликтами является учет некоторых негативных факторов принятия конструктивных решений, а также использование различных видов психологической власти по разрешению конфликтов, разработанных Х. Корнелиус и Ш. Фэйр

Негативные факторы принятия конструктивных решений

Содержание фактора	Последствия
Одностороннее суждение руководителя о подчиненных (как правило, только с точки зрения того, как они выполняют его указания)	Мешает понять мотивы конфликтующих и оценить динамику конфликта
Интересы руководителя в конфликте как члена коллектива и как личности	Ошибочные решения, связанные с субъективной оценкой предмета конфликта
Стремление как можно быстрее погасить конфликт	Ошибочные решения, часто приводящие к наказанию «правых» и «виноватых»
Межличностные отношения с конфликтующими (симпатии, антипатии, дружба и т. п.)	Ошибочные решения, проявляющиеся в предвзятом отношении к одному из участников конфликта

2. Методы конструктивного разрешения конфликта.

Рационально-интуитивный метод разрешения конфликта.

Решение задачи распознавания конфликта и осуществление контроля над ним наиболее эффективно при условии использования рационально-интуитивного метода, предложенного доктором философии Дж. Скотт. Суть этого метода состоит в том, что с самого начала возникновения конфликта

требуется вовлечение в его анализ сознания (рационального компонента) и интуиции, поскольку в конфликтной ситуации наблюдается чрезвычайно высокая модальность эмоций, являющаяся деструктивным компонентом межличностного поведения.

Базисная рационально-интуитивная модель предполагает прежде всего одним из первых шагов разрешения конфликта подавление рождаемых им отрицательных эмоций (недоверие, враждебность, страх, раздражение, ревность, чувство вины и др.) у обеих конфликтующих сторон. Во-вторых, использование разума и интуиции для того, чтобы сформулировать возможные решения, приемлемые для всех заинтересованных сторон. В ситуации когда реалистический подход к решению проблемы или подавлению эмоций отсутствует, то используя рационально-интуитивный метод следует принять решение «ухода». Уход, осуществленный разумным образом, сможет стать эффективным вариантом выбора и решением проблемы.

Упражнение 1.

Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией.

Цель: научиться понимать, оценивать конфликт; делать выбор собственной модели поведения для достижения успеха.

Материал: вопросник Дж. Скотт.

Инструкция: Если вы чувствуете, что попали в конфликтную ситуацию или потенциально конфликтную обратитесь к данному вопроснику. В колонке "стратегия" вы обнаружите описание соответствующей техники, используя которую можно эффективно разрешить конфликт.

Вопрос	Стратегия
<p>Являются ли эмоции причиной конфликта и препятствуют ли они его разрешению? Если да, то:</p> <p>а) Каковы эти эмоции?</p> <p>Раздражение? Если да, то чье?</p> <p>(а) Других людей?</p> <p>(б) Ваше собственное?</p>	<p>а) Техника охлаждения эмоций обеих сторон, чтобы вы могли выработать решения или соглашения.</p> <p>а) Техника охлаждения или рассеивания раздражения: сочувственное выслушивание, предоставление выхода гневу, утверждение чего-либо с целью смягчения отрицательных эмоций или устранения недопонимания, которое вызывает раздражение.</p> <p>б) Техника направления гнева по иному руслу или контроля раздражения: кратковременный выход, переключение, визуализация с целью</p>

<p>(2) Недоверие? Если да, то с чьей стороны? (а) Других людей? (б) Вашей?</p> <p>(3) Страх? Если да, то чей? (а) Других людей? (б) Ваш собственный?</p> <p>(4) Другие эмоции? (Например, ревность, чувство вины и т.п.) (а) других людей? (б) Ваши собственные? 2) Каковы скрытые причины конфликта? (а) В чем действительно нуждаются другие люди и чего они хотят?</p> <p>б) В чем вы действительно нуждаетесь и чего хотите на самом деле?</p> <p>3) Вызван ли конфликт непониманием? Чьим? а) Другого человека? б) Вашим собственным?</p> <p>в) Обоих участников конфликта или неизвестно чьим?</p> <p>4) Вызван ли конфликт тем обстоятельством, что кто-то не берет</p>	<p>освобождения от гнева.</p> <p>а) Техника преодоления недоверия. б) Техника оценки обоснованности этого недоверия или открытого и продуктивного обсуждения его.</p> <p>а) Техника уменьшения страха. б) Техника оценки обоснованности этого страха или техника открытого и продуктивного обсуждения его.</p> <p>а) Техника успокоения других людей. б) Техника самоуспокоения. а) Рассмотрение скрытых нужд и желаний. а) Непосредственное общение с целью выяснения причин конфликта, нужд и желаний другого человека, если это возможно. б) Техника сознательного или интуитивного поиска скрытых причин, если человек отказывается от общения или он знает себя недостаточно для того, чтобы распознать эти подспудные нужды и желания. а) Самоанализ с целью определения ваших реальных желаний и нужд, если они для вас еще не ясны. б) Техника сознательного и интуитивного выявления скрытых целей. а) Техника преодоления непонимания посредством улучшения общения. а) Техника объяснения и внесения определенности. б) Техника открытости и восприятия объяснений других людей. в) Комбинирование техники по п.п а), б). а) Техника определения ответственной стороны и выработки соглашения о</p>
---	---

<p>на себя ответственность за какое-либо действие?</p> <p>Действие в прошлом? Действие в будущем? Согласие сделать что-либо?</p> <p>а) Ответственность другого человека?</p> <p>б) Ваша собственная ответственность?</p> <p>5) Какой из стилей был бы наилучшим в данной конфликтной ситуации?</p> <p>а) Возможно ли взаимовыигрышное решение?</p> <p>б) Стоит ли вообще этот конфликт усилий, затрачиваемых на его разрешение?</p> <p>в) Может ли оказать влияние на разрешение конфликта вопрос власти?</p> <p>Другой человек.</p> <p>Вы.</p> <p>б) Имеются ли особые личностные факторы, которые должны быть учтены при разрешении конфликта?</p> <p>а) Представляет ли противоположную сторону человек, трудный в общении?</p> <p>б) Имеете ли вы особые личностные нужды, которые вам необходимо удовлетворить (например, желание получить признание)?</p> <p>7) Какого рода альтернативы и решения возможны?</p> <p>а) Какие альтернативы и решения</p>	<p>принятии ответственности?</p> <p>а) Техника приведения другого человека к пониманию своей ответственности и соглашению что-то сделать.</p> <p>б) Техника выявления и признания этой ответственности.</p> <p>а) Оценка подходящих стилей и выбор наилучшего, исходя из: Предпочитаемого вами стиля; Стилей, которые, как вы полагаете, другие люди считают наиболее подходящими; Стилей, которые были бы самыми эффективными в данных обстоятельствах.</p> <p>а) Использование переговоров и дискуссий для выработки решения посредством компромисса или сотрудничества.</p> <p>б) Выбор стратегии ухода от конфликта и отказ от разрешения его в настоящий момент.</p> <p>а) Приспособление или предложение компромисса.</p> <p>б) Конкуренция или выход на компромиссное решение.</p> <p>а) Использование техники общения с особо трудными людьми.</p> <p>б) Техника эффективного выражения своих нужд.</p> <p>а) Выработка собственных идей или побуждение других сторон к выдвижению предположений.</p> <p>а) Метод мозговой и творческой</p>
---	---

<p>являются подходящими? б) Как эту проблему превратить в благоприятную возможность? в) Какой выход является наилучшим?</p>	<p>визуализации для генерирования идей. б) Мозговая атака и творческая визуализация. в) Установление приоритетов среди разных возможностей.</p>
---	---

Картография конфликта

Метод картографии конфликта разработан австралийскими конфликтологами Х. Корнелиус и Ш. Фэйр в русле стратегии "выиграть-выиграть".

Составление карты конфликта - это взгляд в будущее.

Цель этого метода - глубокое осознание истинных причин конфликта, обнаружение возможностей согласования несоответствий, выявление скрытых альтернатив решения конфликта.

Метод картографии имеет следующие преимущества:

- ограничивает дискуссию определенными формальными рамками, что помогает обычно избежать чрезмерного проявления эмоций. Люди могут потерять самообладание в любой момент, однако во время составления карты они склонны сдерживать себя.
- создает групповой процесс, в ходе которого возможно совместное обсуждение проблемы.
- представляет людям возможность сказать, что им нужно.
- создает атмосферу эмпатии и признает мнение людей, считавших ранее, что они были не поняты.
- позволяет вам яснее увидеть как собственную точку зрения, так и очку зрения других.
- придает систематический характер взглядам каждой стороны на проблему.
- наталкивает на новые направления в выборе решений.

Материал: Лучше использовать большой лист бумаги. Если работаете с группой, прикрепите его к доске. Пользуйтесь карандашами разного цвета: одни - для отображения проблемы и участников конфликта; другие - потребностей; третьи - опасений.

Ситуации эффективного использования карт:

- при близких отношениях;
- при подготовке к деловым переговорам;
- при разделе имущества;
- при трудностях в отношении группы;
- на рабочем месте при наличии трудных людей;
- при семейных конфликтах;
- при создании рекламных объявлений;
- при фракционных трениях;

- на совещаниях по планированию;
- при предстоящих переменах;

Этапы работы

1. Номинация проблемы: выразите проблему одной фразой. Опишите еще в общих чертах, одним - двумя словами в центре листа. К примеру: "распределение нагрузки", "общение", "мытьё" посуды".

2. Определение главных участников конфликта. Решите, кто является главными сторонами конфликта (отдельные лица: он, она, группы: продавцы - администрация). Обозначьте их в противоположных углах карты.

3. Выявление подлинных потребностей и опасений конфликтующих сторон. Вы должны выявить истинную мотивацию, стоящую за позициями участников конфликта. В случае, если в конфликт вовлечены люди, находящиеся в близких отношениях (муж и жена; родители и дети), имеет смысл описать их ожидания в отношении друг другу. Участники конфликта "проговаривают" свои потребности, опасения, ожидания. Вы напишите их в соответствующем пространстве. Не отвлекайтесь в сторону обсуждения последствий, побочных вопросов пока карта не будет заполнена полностью. Упорно настаивайте на ответах на вопрос: "Каковы ваши потребности и опасения?" Опасения могут включать следующие категории:

- провал и унижение;
- боязнь оплошать;
- финансовый крах;
- страх быть отвергнутым;
- боязнь утери любви;
- одиночество;
- неинтересная работа
- попасть под контроль другого

Всегда возвращайтесь к потребностям, порой человек за высказанным опасением, укрывает потребность. К примеру: "опасаюсь и не терплю неуважения" - скрывает острую потребность в уважении; строптивость подростка может скрывать страх перед отвержением его родителями.

Чтение карты

- Ищите новую информацию и новое понимание - что-то незамеченное или недопонятое вами ранее. Карта помогает вам увидеть ситуацию глазами другого человека.

- Ищите общую "точку опоры" - общие потребности или интересы

- Ищите общую точку зрения и поддерживайте общие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками. В карте 2 некурящие указали на желательность "не иметь лишней нагрузки", в то время как курильщики поддержали необходимость "продолжения нормальной работы". Обе группы рассматривали "нормальное течение работы" как часть их общих устремлений.

- Совмещайте различные ценности и перспективы. Какие ценности и идеи могут стать частью общих взглядов, поскольку они важны для одной из сторон? Для некурящих важно поддержание чистоты на дорожках

(отсутствие окурков), но это немаловажно и для курящих. В идеале общие взгляды должны быть достаточно широкими для охвата ими индивидуальных ценностей всех сторон. Например: для родителя важно, чтобы выполнял домашние задания, в то время как для ребенка важно иметь время для игр. Общие ценности должны включать в себя то, так и другое.

- Ищите скрытые устремления, такие, как индивидуальные блага, получаемые одной стороной при определенных вариантах решений. Очень часто это может быть всего лишь стремление спасти свою репутацию или престиж. Выведите эти скрытые устремления как дополнительные нужды и опасения на карте.

- Ищите наиболее трудные участки, требующие неотложного внимания.

- Ищите наметки. Чего вы не знали раньше, что требует подробного рассмотрения теперь?

- Ищите и стимулируйте предпосылки выигрыша для всех. Опознайте элементы, важные для какой-то стороны, особенно если ваша уступка в этом плане не связана с большими жертвами.

- Ищите основу для взаимного выигрыша всех сторон.

- Предлагайте решения, включающие элементы выигрыша для всех.

Проанализируйте вышеприведенные замечания сами и обсудите их со всеми участниками. Затем запишите вопросы, требующие внимания. Вы готовы теперь к следующему этапу – выработке вариантов решений.

Пример карты

Одна женщина была недовольна тем, что ее сосед хотел построить высокий каменный забор между их дворами. План забора должен быть вскоре передан в горсовет на одобрение. Эта женщина пришла на один из курсов по разрешению конфликтов с чувством беспомощности и гнева. Она составила карту конфликта и покинула семинар, решив пригласить соседа на чашку чая, для того чтобы узнать о нем попозже, вместо того, чтобы вступить в конфликт по поводу забора. Она ушла с семинара уже не такой расстроенной. Другие участники, помогавшие ей в составлении карты этого конфликта, увидели насколько полезен процесс отображения потребностей, до того как они приступят к немедленному поиску решения. Сначала, они были склонны встать на сторону женщины в ее осуждении ужасного соседа, предлагая способы посредством которых она могла бы поставить всевозможные препятствия на его пути. После составления карты они проявили гораздо большую озабоченность в отношении чувства изоляции.

Ее потребности

не загражденное

пространство

неповрежденная

недвижимость

Сохранение прежней

стоимости недвижимости

Добрососедские и дружелюбные

отношения с ее соседом

Опасения

- **чувство стесненности забором**

- **игнорирование ее пожеланий соседом**

- **ответные меры в случае отказа горсовета**

- **изоляция**

- **возможные денежные издержки**

- **потеря вида из-за каменного забора**

Его

потребности

уединение
 безопасность
 его собаки в закрытом дворе
 сотрудничество и понимание со стороны соседа

Опасения

- потеря собак
- собаки мешают соседям
- ограбление
- нежелательный социальный контакт, с которым у него могут быть трудности

Выработка альтернатив

Создание карты конфликта дало возможность увидеть его в общем плане. Выработка новых альтернатив для принятия более конструктивных решений – следующий шаг. Он имеет 3 стадии:

1. Разработка альтернатив.

Сформулируйте определение проблемы с точки зрения потребностей. Как только потребности каждого будут четко определены, раскройте заложенные в них возможности. Вы стараетесь выработать решение, которое означало бы выигрыш для каждого, которое превращало бы бывших оппонентов в партнеров по поиску решения. Есть ли у вас общая основа, на которой вы объединены общими устремлениями? Быть может, некоторые из ваших потребностей дополняют друг друга? Например, автомобиль нужен вам в 2 часа пополудни, а мне он не нужен до пяти вечера.

Мозговая атака

Быть может, вам захочется рассмотреть самый широкий набор альтернатив. В этом случае нужно обеспечить вовлечение всех участников в эту стадию процесса поисков разрешения проблемы, превратив ее в формальную «мозговую атаку».

- Соберите нужное число участников.
- Иногда желательно ограничить сессию по времени: «На протяжении последующих пяти минут (или получаса, или какого-то другого промежутка времени) мы устроим спонтанный обмен идеями». Дайте людям высказать любые приходящие им на ум идеи, пока их поток не иссякнет.
- Если проблема сложная, назначьте секретаря, в задачу которого входила бы запись всех предложений на доске или на бумаге толстыми карандашами, чтобы записываемые идеи были видны всем.
- Приветствуйте все идеи, даже если они кажутся сумасбродными. Юмор и чувство абсурда вовсе не мешают делу; в большинстве случаев они могут высвободить неортодоксальные идеи. Будьте смелы – то, что кажется невозможным, может тем не менее послужить зародышем хороших идей.

Принимайте все идеи без предупреждения, признания их правильности или неправильности или возможности претворения в жизнь. Такой подход не ограничивает круг новых возможностей и не подразумевает, что авторы идей должны впоследствии защищать их. В ходе трудных переговоров вы можете отвести время на отдельную от остальных сессию мозговой атаки, которую можете определить как процесс, который не отразится на формальной

стороне переговоров и не потребует формального принятия высказанных идей.

2. Выбор альтернатив.

Этап разработки альтернатив может пропустить, если потребности каждого понятны всем. Один из вариантов решения может оказаться очевидным для всех как идеальное решение проблемы. В том же случае, если вы провели сессию мозговой атаки, не переходите к выбору альтернатив до тех пор, пока не истечет отпущенная вами для этой сессии время или пока вами не будет набрано достаточно большое число альтернатив. После окончания сессии вы можете начать отбор, поставив каждое предложение в одну из категорий:

1. Очень полезное
2. Не хватает некоторых элементов
3. Непрактичное

Это дает участникам дополнительную возможность оценить, какие из предложений отвечают их потребностям и какие нет.

Оценка предложений может также проводиться посредством сопоставления с такими критериями:

- Осуществимо ли предложение? Насколько осуществимо? Когда его можно претворить в жизнь?
- Достаточно ли оно? Решает ли оно проблему? Достаточно ли оно удовлетворяет нужды всех сторон?
- Справедливо ли оно? На чем основано заключение о его справедливости?

3. Претворение в жизнь избранных альтернатив.

Много прекрасных планов было сведено на нет из-за отсутствия мер по претворению их в жизнь. Формально или неформально наметьте конкретные пути претворения решения в жизнь или по крайней мере первые шаги на этом пути.

- В чем заключаются меры?
- Кто претворит в жизнь и что?
- К какому сроку задачи должны быть выполнены?

Наметьте первые шаги. Обсудите вместе задачи каждого и наметьте график исполнения. Если решение приемлемо для обеих сторон и вы пришли к нему совместно, можно в разумных пределах доверять, что каждая сторона выполнит свои обязательства. Проверьте, насколько каждая сторона понимает свои обязательства, и наметьте конкретные сроки проверки их исполнения.

Планирование возможностей

При столкновении с серьезными, длительными конфликтами необходимо научиться использовать специальные способы их решения: визуализацию и оценивание возможностей.

Цель: определение эффективного стиля поведения в повторяющемся длительном конфликте.

Материал: "Карта возможностей" Дж. Скотт.

Инструкция: В данной карте опишите свой конфликт, возможные стили поведения в нем, реакции другой стороны, их вероятность и желательность. Окончательная оценка покажет, какой подход приведет к удовлетворяющему Вас подходу конфликта (чем больше балл, тем эффективнее подход).

Составление карты возможностей

Описание конфликта: Я чувствую, что уходит дружба, которую я хотел бы сохранить-----

Единичный ли это конфликт?-----

Повторяющийся ли этот конфликт?-----

Шкала оценок: 1= наименее вероятная / желательная

3= средняя вероятность/ желательность неопределенная

5= наиболее вероятная/ желательная

Возможный подход (подробное описание)	Возможные реакции другой стороны или вероятный результат использования этого подхода	Вероятно сть реакции (от 1 до 5)	Желате льность итога (от 1 до 5)	Окончат ельная оценка (вероятн ость желател ьность)
Уклонение: прекратить в настоящее время взаимоотношения	Взаимоотношения оборвутся сразу	5	1	5
Приспособление: оставить все так, как есть	Постепенное прекращение взаимоотношений	3	2	6
Конкуренция: неприемлемый подход	-	-	-	-
Компромисс: поговорить о том какой крепкой была эта дружба в прошлом и что было бы очень хорошо продолжать тесные взаимоотношения	Отношения прервутся каким-либо образом Или	3	2	6
	Дружба наладится и будет продолжаться	3	3	9
Сотрудничество: использование глубинных преимуществ этих взаимоотношений и взаимных выгод от продолжения их	Отношения прервутся каким-либо образом Или	3	2	6
	Отношения наладятся и будут продолжаться	3	4	12

ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

Проблемные вопросы

1. Могла ли конфликтология возникнуть до XX века? (Ответ обоснуйте.)
2. Почему конфликтологическая мысль развивалась в рамках философии?
3. Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?

При изучении второго вопроса семинара необходимо прежде всего уяснить связь конфликтологии с другими науками.

Раскрывая связи конфликтологии с другими науками, важно показать не только их роль и место в становлении ее как относительно самостоятельной теории, но и то, каким образом каждая из наук выполняет свою методологическую функцию по отношению к конфликтологии. Прежде всего конфликтология обнаруживает такую связь с философией, социологией, психологией, политологией, историей, экономикой.

Особо следует подчеркнуть методологическую функцию философии, которая реализуется во всеобщем философском методе, отражающем содержание этой функции.

Связь конфликтологии с другими науками раскрывается в следующих двух аспектах.

Первый аспект заключается в том, что конфликтология опирается на принципы познания, которые выработаны в рамках других наук и позволяют глубже понять предмет конфликтологических исследований. Такими принципами являются: принципы всеобщей связи; детерминизма; развития; системного подхода; социально-деятельностного контекста; личностного подхода; дополнительности и др.

Второй аспект проблемы состоит в творческом использовании конфликтологией методов исследования других наук (система методов конфликтологии представлена в теме 1 настоящего практикума).

Говоря о связи конфликтологии с другими науками, нельзя не отметить и ее обратного влияния на эти науки. Например, конфликтологические проблемы в сфере межличностных отношений стимулируют решение многих психологических, социологических, правовых и нравственных проблем, в частности проблем общения, взаимоотношений, социально-психологического климата и многих других.

Проблемные вопросы

1. Все ли из перечисленных выше наук играют одинаковую методологическую роль по отношению к конфликтологии?
2. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
3. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?

При изучении третьего вопроса следует иметь в виду, что он является одним из самых сложных. Современные проблемы развития конфликтологии в литературе представлены неоднозначно. Здесь требуется творческий

подход со стороны студентов. Для уяснения современных конфликтологических проблем им можно предложить поразмышлять над следующими наиболее актуальными направлениями исследований в области конфликтологии, сформулированными в источнике, включенном в список литературы к семинару:

- изучение основных прикладных аспектов конфликтов различного типа, составляющих предмет специальной конфликтологии;
- изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов, с широким привлечением математических моделей и компьютерной техники;
- разработка систем контроля и диагностика развития конфликтов и вариантов их разрешения;
- определение предмета и содержания самого понятия конфликта;
- анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов, их влияния на уровень организации взаимоотношений.

Проблемные вопросы

1. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте.)
2. Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш взгляд, является наиболее разработанной?

Темы рефератов

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
4. Дайте определение предмета конфликтологии.
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
7. Перечислите методы конфликтологии.
8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.

9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.

10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?

ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

Контрольные вопросы

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Изобразите графически структуру конфликта.
5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
6. Приведите классификацию конфликтов.
7. Дайте определение причин конфликта.
8. Приведите классификацию причин конфликта.
9. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
10. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Практическое занятие по решению ситуационных задач

Цель занятия: Развитие навыков идентификации конфликтов.

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «предмет конфликта». Особое внимание обращают на формулировку необходимых и достаточных условий конфликта.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в

размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда

готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Практическое занятие. Определение стиля поведения в конфликте

Цель: Диагностика индивидуального стиля поведения в конфликте.

Материал: тест "Стиль разрешения конфликтов" Томаса-Килмена.

Просим вас ответить на вопросы нижеприведенного теста. Результаты этого теста позволят Вам узнать некоторые особенности Вашего общения с окружающими людьми.

При ответе на вопросы Вам достаточно обвести кружочком, тот вариант ответа ("а" или "б") который, как Вы считает, в большей степени соответствует Вашему поведению.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Я настаиваю, что все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность на стоять на своем.
б) Я дам другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и позицией другого.
 б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен, тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
 б) Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
 б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
 б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
 б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
 б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
 б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ к опроснику К.Н. Томаса

1. а/ Г	б/ В	16. а/ Д	б/ Г
б/ Д	9 а/ Г	б/ А	24. а/ Д
2. а/ В	б/ А	17. а/ А	б/ В
б/ Д	10. а/ А	б/ Г	25. а/ А
3. а/ А	б/ В	18. а/ Д	б/ Д
а/ Д	11. а/ Б	б/ В	26. а/ В
4. а/ В	б/ Д	19. а/ Б	б/ Б
б/ Д	12. а/ Г	б/ Г	27. а/ Г
5. а/ Б	б/ В	20. а/ Б	б/ Д
б/ Г	13. а/ В	б/ В	28 а/ А
6. а/ Г	б/ А	21. а/ Д	б/ Б
б/ А	14. а/ Б	б/ Б	29. а/ В
7. а/ Г	б/ А	22. а/ В	б/ Д
б/ В	15. а/ Д	б/ А	30. а/ Д
8. а/ А	б/ Г	23. а/ Б	б/ Б

Диагностика степени конфликтности личности.

Цель: диагностировать степень конфликтности личности и адекватность ее восприятия и оценивания.

Материал: тест-опросник «Степень конфликтности» А. Розановой.

Инструкция: Соедините отметки по баллам (крестики) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево к середине (цифра 4) будет указывать на склонность конфликтности, вправо – на склонность избегать конфликтных ситуаций.

Рвется в спор.	7 6 5 4 3 2 1	Уклоняется от спора
Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения.	7 6 5 4 3 2 1	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном.
Считает, что добьется своего, если будет рьяно возражать.	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что проиграет, если будет возражать.
Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов.	7 6 5 4 3 2 1	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов.
Спорные вопросы обсуждает в присутствии оппонента.	7 6 5 4 3 2 1	Рассуждает о спорных проблемах в отсутствие оппонента.
Не смущается, если попадает в напряженную обстановку.	7 6 5 4 3 2 1	В напряженной обстановке чувствует себя неловко.
Считает, что в споре надо проявлять свой характер.	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции.
Не уступает в спорах.	7 6 5 4 3 2 1	Уступает в спорах.
Считает, что люди легко выходят из конфликта.	7 6 5 4 3 2 1	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта.
Если взрывается, то считает, что без этого нельзя.	7 6 5 4 3 2 1	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины.

Оценка данных: Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов указывает на очень высокую степень конфликтности; 60 баллов – на высокую; 50 – на выраженную конфликтность. Сумма 11-15 баллов свидетельствует на склонность избегать конфликтных ситуаций. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку, данную Вам другими. Используя метод корреляционного анализа определите характер и направление связи собственной оценки и оценки другим человеком степени Вашей конфликтности.

Практическое занятие. Психология семейного конфликта

Контрольные вопросы

1. Приведите определение семейных конфликтов.
2. Перечислите и раскройте особенности семейных конфликтов.
3. Перечислите причины конфликтов в семье.
4. Назовите социальные факторы микро– и макросреды, обуславливающие семейные конфликты.
5. Приведите классификацию семейных конфликтов.
6. Назовите кризисные периоды семьи.
7. Перечислите пути предупреждения семейных конфликтов.
8. Назовите и раскройте основные формы разрешения семейных конфликтов.
9. Перечислите причины супружеских конфликтов.
10. Перечислите причины конфликтов между родителями и детьми.

Занятие 13.2. Деловая игра «Супружеский конфликт»^[18]

Цель игры. Ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

Участники игры:

1. Муж – работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.
2. Жена – также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

Игровая ситуация. Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

Порядок проведения игры

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» – «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и юноша).
2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.
3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.
4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.
5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного конфликта.

Занятие 13.3. Деловая игра «Социально зрелая семья»^[19]

Цель игры. Ознакомить участников со структурой рационального потребительского бюджета семьи, закрепить навыки распределения доходов, сведения баланса доходов и расходов; сформировать умение коллективно обсуждать сложную экономическую информацию и принимать решения в условиях ограниченного времени.

Игровая ситуация

В игре моделируется процесс распределения доходов и расходов семьи по основным расходным статьям бюджета, сведения баланса доходной и расходной части семейного бюджета.

Порядок проведения игры

I этап (4–5 минут). Участники объединяются в семьи (группы по 7–8 человек, желательно примерно равное число юношей и девушек в группе). Затем участники в группах самостоятельно распределяют игровые роли: муж, жена, сын, дочь, свекор (отец мужа), свекровь (мать мужа), тесть (отец жены), теща (мать жены).

При неполной семье (в группе 4–5 человек) желательно распределить сначала все первые роли.

II этап (5–8 минут). Участники составляют характеристику семьи, обсуждая следующие вопросы: игровое имя и возраст каждого члена семьи; предполагаемое место работы (профессия, квалификация) или учебы, наличие пенсии; предполагаемый размер заработной платы (стипендии, пенсии) каждого члена семьи; возможные источники других доходов семьи (их размер и законность); итоговая сумма ежемесячного дохода семьи.

РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТА

Практическое занятие. Картография конфликта

Метод картографии конфликта разработан австралийскими конфликтологами Х. Корнелиус и Ш. Фэйр в русле стратегии "выиграть-выиграть".

Составление карты конфликта - это взгляд в будущее.

Цель этого метода - глубокое осознание истинных причин конфликта, обнаружение возможностей согласования несоответствий, выявление скрытых альтернатив решения конфликта.

Метод картографии имеет следующие преимущества:

- ограничивает дискуссию определенными формальными рамками, что помогает обычно избежать чрезмерного проявления эмоций. Люди могут потерять самообладание в любой момент, однако во время составления карты они склонны сдерживать себя.
- создает групповой процесс, в ходе которого возможно совместное обсуждение проблемы.
- представляет людям возможность сказать, что им нужно.
- создает атмосферу эмпатии и признает мнение людей, считавших ранее, что они были не поняты.

- позволяет вам яснее увидеть как собственную точку зрения, так и очку зрения других.
- придает систематический характер взглядам каждой стороны на проблему.
- наталкивает на новые направления в выборе решений.

Материал: Лучше использовать большой лист бумаги. Если работаете с группой, прикрепите его к доске. Пользуйтесь карандашами разного цвета: одни - для отображения проблемы и участников конфликта; другие - потребностей; третьи - опасений.

Ситуации эффективного использования карт:

- при близких отношениях;
- при подготовке к деловым переговорам;
- при разделе имущества;
- при трудностях в отношении группы;
- на рабочем месте при наличии трудных людей;
- при семейных конфликтах;
- при создании рекламных объявлений;
- при фракционных тренингах;
- на совещаниях по планированию;
- при предстоящих переменах;

Этапы работы

1. Номинация проблемы: выразите проблему одной фразой. Опишите еще в общих чертах, одним - двумя словами в центре листа. К примеру: "распределение нагрузки", "общение", "мытьё" посуды".

2. Определение главных участников конфликта. Решите, кто является главными сторонами конфликта (отдельные лица: он, она, группы: продавцы - администрация). Обозначьте их в противоположных углах карты.

3. Выявление подлинных потребностей и опасений конфликтующих сторон. Вы должны выявить истинную мотивацию, стоящую за позициями участников конфликта. В случае, если в конфликт вовлечены люди, находящиеся в близких отношениях (муж и жена; родители и дети), имеет смысл описать их ожидания в отношении друг другу. Участники конфликта "проговаривают" свои потребности, опасения, ожидания. Вы напишите их в соответствующем пространстве. Не отвлекайтесь в сторону обсуждения последствий, побочных вопросов пока карта не будет заполнена полностью. Упорно настаивайте на ответах на вопрос: "Каковы ваши потребности и опасения?" Опасения могут включать следующие категории:

- провал и унижение;
- боязнь оплошать;
- финансовый крах;
- страх быть отвергнутым;
- боязнь утери любви;
- одиночество;
- неинтересная работа
- попасть под контроль другого

Всегда возвращайтесь к потребностям, порой человек за высказанным опасением, укрывает потребность. К примеру: "опасаюсь и не терплю неуважения" - скрывает острую потребность в уважении; строптивость подростка может скрывать страх перед отвержением его родителями

Чтение карты

- Ищите новую информацию и новое понимание - что-то незамеченное или недопонятое вами ранее. Карта помогает вам увидеть ситуацию глазами другого человека.

- Ищите общую "точку опоры" - общие потребности или интересы

- Ищите общую точку зрения и поддерживайте общие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками. В карте 2 некурящие указали на желательность "не иметь лишней нагрузки", в то время как курильщики поддержали необходимость "продолжения нормальной работы". Обе группы рассматривали "нормальное течение работы" как часть их общих устремлений.

- Совмещайте различные ценности и перспективы. Какие ценности и идеи могут стать частью общих взглядов, поскольку они важны для одной из сторон? Для некурящих важно поддержание чистоты на дорожках (отсутствие окурков), но это немаловажно и для курящих. В идеале общие взгляды должны быть достаточно широкими для охвата ими индивидуальных ценностей всех сторон. Например: для родителя важно, чтобы выполнял домашние задания, в то время как для ребенка важно иметь время для игр. Общие ценности должны включать в себя то, так и другое.

- Ищите скрытые устремления, такие, как индивидуальные блага, получаемые одной стороной при определенных вариантах решений. Очень часто это может быть всего лишь стремление спасти свою репутацию или престиж. Выведите эти скрытые устремления как дополнительные нужды и опасения на карте.

- Ищите наиболее трудные участки, требующие неотложного внимания.

- Ищите наметки. Чего вы не знали раньше, что требует подробного рассмотрения теперь?

- Ищите и стимулируйте предпосылки выигрыша для всех. Опознайте элементы, важные для какой-то стороны, особенно если ваша уступка в этом плане не связана с большими жертвами.

- Ищите основу для взаимного выигрыша всех сторон.

- Предлагайте решения, включающие элементы выигрыша для всех.

Проанализируйте вышеприведенные замечания сами и обсудите их со всеми участниками. Затем запишите вопросы, требующие внимания. Вы готовы теперь к следующему этапу – выработке вариантов решений.

Практическое занятие. Выработка альтернатив

Создание карты конфликта дало возможность увидеть его в общем плане. Выработка новых альтернатив для принятия более конструктивных решений – следующий шаг. Он имеет 3 стадии:

1. Разработка альтернатив.

Сформулируйте определение проблемы с точки зрения потребностей. Как только потребности каждого будут четко определены, раскройте заложенные в них возможности. Вы стараетесь выработать решение, которое означало бы выигрыш для каждого, которое превращало бы бывших оппонентов в партнеров по поиску решения. Есть ли у вас общая основа, на которой вы объединены общими устремлениями? Быть может, некоторые из ваших потребностей дополняют друг друга? Например, автомобиль нужен вам в 2 часа пополудни, а мне он не нужен до пяти вечера.

Мозговая атака

Быть может, вам захочется рассмотреть самый широкий набор альтернатив. В этом случае нужно обеспечить вовлечение всех участников в эту стадию процесса поисков разрешения проблемы, превратив ее в формальную «мозговую атаку».

- Соберите нужное число участников.
- Иногда желательно ограничить сессию по времени: «На протяжении последующих пяти минут (или получаса, или какого-то другого промежутка времени) мы устроим спонтанный обмен идеями». Дайте людям высказать любые приходящие им на ум идеи, пока их поток не иссякнет.
- Если проблема сложная, назначьте секретаря, в задачу которого входила бы запись всех предложений на доске или на бумаге толстыми карандашами, чтобы записываемые идеи были видны всем.
- Приветствуйте все идеи, даже если они кажутся сумасбродными. Юмор и чувство абсурда вовсе не мешают делу; в большинстве случаев они могут высвободить неортодоксальные идеи. Будьте смелы – то, что кажется невозможным, может тем не менее послужить зародышем хороших идей. Принимайте все идеи без предупреждения, признания их правильности или неправильности или возможности претворения в жизнь. Такой подход не ограничивает круг новых возможностей и не подразумевает, что авторы идей должны впоследствии защищать их. В ходе трудных переговоров вы можете отвести время на отдельную от остальных сессию мозговой атаки, которую можете определить как процесс, который не отразится на формальной стороне переговоров и не потребует формального принятия высказанных идей.

2. Выбор альтернатив.

Этап разработки альтернатив может пропустить, если потребности каждого понятны всем. Один из вариантов решения может оказаться очевидным для всех как идеальное решение проблемы. В том же случае, если вы провели сессию мозговой атаки, не переходите к выбору альтернатив до тех пор, пока не истечет отпущенная вами для этой сессии время или пока вами не будет набрано достаточно большое число альтернатив. После окончания сессии вы можете начать отбор, поставив каждое предложение в одну из категорий:

4. Очень полезное
5. Не хватает некоторых элементов

6. Непрактичное

Это дает участникам дополнительную возможность оценить, какие из предложений отвечают их потребностям и какие нет.

Оценка предложений может также проводиться посредством сопоставления с такими критериями:

- Осуществимо ли предложение? Насколько осуществимо? Когда его можно претворить в жизнь?
- Достаточно ли оно? Решает ли оно проблему? Достаточно ли оно удовлетворяет нужды всех сторон?
- Справедливо ли оно? На чем основано заключение о его справедливости?

3. Претворение в жизнь избранных альтернатив.

Много прекрасных планов было сведено на нет из-за отсутствия мер по претворению их в жизнь. Формально или неформально наметьте конкретные пути претворения решения в жизнь или по крайней мере первые шаги на этом пути.

- В чем заключаются меры?
- Кто претворит в жизнь и что?
- К какому сроку задачи должны быть выполнены?

Наметьте первые шаги. Обсудите вместе задачи каждого и наметьте график исполнения. Если решение приемлемо для обеих сторон и вы пришли к нему совместно, можно в разумных пределах доверять, что каждая сторона выполнит свои обязательства. Проверьте, насколько каждая сторона понимает свои обязательства, и наметьте конкретные сроки проверки их исполнения.

Практическое занятие. Планирование возможностей

При столкновении с серьезными, длительными конфликтами необходимо научиться использовать специальные способы их решения: визуализацию и оценивание возможностей.

Цель: определение эффективного стиля поведения в повторяющемся длительном конфликте.

Материал: "Карта возможностей" Дж. Скотт.

Инструкция: В данной карте опишите свой конфликт, возможные стили поведения в нем, реакции другой стороны, их вероятность и желательность. Окончательная оценка покажет, какой подход приведет к удовлетворяющему Вас подходу конфликта (чем больше балл, тем эффективнее подход).

Составление карты возможностей

Описание конфликта: Я чувствую, что уходит дружба, которую я хотел бы сохранить-----

Единичный ли это конфликт?-----

Повторяющийся ли этот конфликт?-----

Шкала оценок: 1= наименее вероятная / желательная

3= средняя вероятность/ желательность неопределенная

5= наиболее вероятная/ желательная

Возможный подход (подробное описание)	Возможные реакции другой стороны или вероятный результат использования этого подхода	Вероятность реакции (от 1 до 5)	Желательность итога (от 1 до 5)	Окончательная оценка (вероятность желательности)
Уклонение: прекратить в настоящее время взаимоотношения	Взаимоотношения оборвутся сразу	5	1	5
Приспособление: оставить все так, как есть	Постепенное прекращение взаимоотношений	3	2	6
Конкуренция: неприемлемый подход	-	-	-	-
Компромисс: поговорить о том какой крепкой была эта дружба в прошлом и что было бы очень хорошо продолжать тесные взаимоотношения	Отношения прервутся каким-либо образом Или Дружба наладится и будет продолжаться	3 3	2 3	6 9
Сотрудничество: использование глубинных преимуществ этих взаимоотношений и взаимных выгод от продолжения их	Отношения прервутся каким-либо образом Или Отношения наладятся и будут продолжаться	3 3	2 4	6 12

РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

Перечень рекомендуемых средств диагностики

Для контроля качества образования используются следующие средства диагностики:

тематическое сообщение;
дискуссия;
аннотирование научных источников;
информационный поиск;
сценарий тренинга разрешения конфликта;
презентация учебно-исследовательского проекта;
психологическое тестирование, подготовка заключения;
конфликтологическая экспертиза ситуаций;
зачёт.

Тематика учебно-исследовательских проектов для подготовки к зачёту, который проводится в форме защиты индивидуальных проектов

1. Элементы конфликтного взаимодействия в игровой деятельности дошкольников
2. Элементы конфликтного взаимодействия в нерегламентированной деятельности младших школьников
3. Проявления конфликтного взаимодействия в подростковом возрасте
4. Проявления конфликтного взаимодействия в раннем юношеском возрасте
5. Источники конфликтов во взаимодействии педагога и ученика младшего школьного возраста
6. Источники конфликтов во взаимодействии педагога и ученика-подростка
7. Источники конфликтов во взаимодействии педагога и учеников старшего школьного возраста
8. Основные источники конфликтов во взаимодействии ребёнка-дошкольника и родителей
9. Основные источники конфликтов во взаимодействии подростка и родителей
10. Основные источники конфликтов во взаимодействии родителей и детей раннего юношеского возраста
11. Использование художественной литературы для урегулирования конфликтов
12. Отражение гендерно-ролевой идентификации в моделях индивидуального стиля поведения личности в конфликте
13. Связь стиля поведения в конфликте и условий социализации личности
14. Детерминация способов разрешения конфликта личностными чертами
15. Использование «детской смеховой культуры» в разрешении конфликтов.

16. Элементы детской субкультуры в предупреждении и разрешении конфликтов межличностного взаимодействия.
17. Общественное мнение, групповые нормы и санкции как средства влияния на поведение людей в конфликте и его разрешение
18. Отражение национальных традиций в методах предупреждения и разрешения конфликтов
19. Формирование конфликтологической компетентности посредством культуры и детской субкультуры
20. Современные формы школьного медиаторства
21. Использование метода «Картография конфликта» Х.Корнелиус и Ш.Фэйр для разрешения реального конфликта: анализ ситуации
22. Современные конфликтологические программы для детей и подростков
23. Роль сказки как инварианта детской субкультуры в формировании конфликтологических умений детей и подростков
24. Анализ семейного конфликта в работах К.Г.Юнга
25. Рационально-интуитивный метод Дж. Скотт – практика использования
26. Принципиальные переговоры и «позиционный торг» - анализ достоинств и недостатков методов
27. Программа формирования социальной креативности личности как условия конфликтологической компетентности
28. Тренинг разрешения конфликтов – современный метод формирования конфликтологических умений личности
29. Детский фольклор как компонент субкультуры дошкольного детства и способ урегулирования конфликтов в дошкольной группе
30. Детский правовой кодекс, «кодекс чести» подростков как детерминанты межличностного поведения и урегулирования конфликтов
31. Конфликтная личность: виды, проявления и условия конструктивного взаимодействия

Учебно-исследовательские проекты выполняются индивидуально, включают: обоснование актуальности вопроса, его практическую значимость, анализ теоретических оснований, проведение практического исследования, анализ и описание результатов, психолого-педагогические рекомендации.

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА

РАЗДЕЛ 1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ И ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

ТЕМА 1.1. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

Интегральный характер конфликтологии как отрасли современного научного знания, изучающая 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. Шериф).

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. Место конфликтологии в системе наук и ее практическая актуальность.

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

ТЕМА 1.2. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

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.

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.

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. 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 конфликтогенах. Виды конфликтогенов. Влияние конфликтогенов на развитие эскалации и завершение конфликта.

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.

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.

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. 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 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 1.3. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

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.

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 Lazarus, 1985). Приоритет личностных переменных в детерминации индивидуального стиля (Bolger, 1990; Terry, 1991, Holanol and Moos, 1987). Нейротизм и экстраверсия – корреляты стиля преодоления стрессовых конфликтных ситуаций (Parkers, 1986). Психологическая характеристика проблемно-сфокусированного, эмоционально – сфокусированного и потенциально-дисфункционального стилей.

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 коррекции индивидуального стиля поведения личности в конфликте. Основные виды и формы консультации, занятий по изменению характеристик индивидуального стиля конфликтного поведения.

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

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

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.

Программа психологической помощи супружеской паре. Цель: достижение гармонии взаимоотношений. 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.

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.

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. Хоментаскуса, проективная методика Рене Жиля, «Почтальон» А.Т. Бене. Основные пути профилактики конфликтного взаимодействия родителей с детьми. Модели эффективного общения и поведения в семье.

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.

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. Стилль педагогического общения и конфликтность.

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.

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

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

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.

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.

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

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.

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

ТЕМА 1.4. РАЗРЕШЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА 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 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.

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.

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.

Основные классификации стратеги разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр; Томаса – Килмена; Левина; Паркер).

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.

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.

Основные методы урегулирования служебных конфликтов, их сущность и метод применения.

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.

Посредничество как модель урегулирования конфликтного взаимодействия, сущность метода и техника его использования.

ТЕМА 1.5. ТРЕНИНГ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Активизация и развитие навыков конструктивного взаимодействия в группе, формирование творческого подхода в решении трудных ситуаций.

Выработка правил межличностного взаимодействия в группе.

Определение основных направлений работы группы.

Формирование творческих откликов по преодолению проблем через конкретные задачи в ситуациях.

Формирование коммуникативных умений.

Активизация развития навыков управления эмоциями и эмоциональными состояниями.

Формирование умений, позволяющих не блокировать эмпатию в межличностных отношениях.

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

Формирование умений не использовать конфликтогены в различных жизненных ситуациях.

Формирование эмоционального восприятия информации в конфликте.

Формирование умений принятия чувств человека в конфликте.

Формирование навыков использования различных стилей и стратегий поведения личности 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 в конфликтных ситуациях.

Формирование умений по использованию метода картографии конфликта.

Развитие умений психологической готовности разрешения конфликта.

Формирование умений разрабатывать генератор альтернатив в ситуации конфликта.

Формирование умений использования графического изображения конфликта.

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 дискуссии.

Формирование умений придерживаться своих целей и целей оппонентов по ситуации с использованием обратной связи.

Формирование умений анализа выхода из конфликта и принятие совместных решений в конфликте.

Активизировать и развивать навыки конструктивного решения конфликтных ситуаций с помощью метода «Медиаторства».

Формирование умений посредничества.

Формирование умений применения на практике приемов по разрешению конфликтов с помощью метода «Медиаторства».

Формирование умений оказания последовательной психологической помощи клиенту.

Формирование умений использования правил и прав посредника в консультировании.

Формирование умений контроля, организации и проведения процесса медиаторства.

Литература основная и дополнительная

Основная литература

1. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2011. – 400 с.

2. Гришина, Н.В. Психология конфликтов. 2 –е изд. / Н.В.Гришина. – СПб: Питер, 2008. – 464 с.
3. Социальная конфликтология: учебное пособие / Под ред. А.В. Морозова. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 336 с.
4. Конфликтология: Хрестоматия. Учеб.-метод. пособие / Сост. Н.И. Леонов. – М-Воронеж, 2002. – 448 с.
5. Шейнов, В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2010. – 912 с.

Дополнительная литература

6. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология: учебник для вузов. 3 –е изд. /А. Я .Анцупов, А. И. Шипилов.- СПб.: Питер, 2007. - 284 с.
7. Бондура, Н.М. Конфликтология / Н.М. Бондура, В.А. Друзь. – Ростов-н/Д, 1997 – 354 с.
8. Гостев, А.А. На путях становления отечественной конфликтологии / А.А. Гостев и др. // Психологический журнал № 2 т. 17. – 1996.
9. Делис, Д. Парадокс страсти / Д. Делис. – М., 1995.
10. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М.: «Академия», 1996. – 388 с.
11. Зайцев, А. Социальный конфликт / А. Зайцев. – М.: Издательский центр «Академия», 2000. – 464 с.
12. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 320 с.
13. Козлов, Н. Лучшие психологические игры и упражнения / Н. Козлов. – М.: ИСАН, 1997. – 136 с.
14. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 192 с.
15. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб: «Речь», 2000. – 408 с.
16. Петровская, Л.А. Коммуникативная компетентность личности: социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Мир, 1991. – 134 с.
17. Разрешение конфликтов. Практическое пособие Белорусской Ассоциации клубов Юнеско. Выпуски 1-4. – Мн., 1991-1999.
18. Роббер, М. Психология индивида и группы / М. Роббер, Ф. Тильман. – СПб.: Питер, 1998 – 254 с.
19. Розанова, Н. Психология управления / Н. Розанова. – М.: Стрингер, 1997. – 288 с.
20. Рояк, А.А. Психологический конфликт в группе детского сада / А.А. Рояк. – М.: «Педагогика», 1991. – 120 с.
21. Самоукина, Н.В. Игры в школе и дома / Н.В. Самоукина. – М.: Просвещение, 1995. – 144 с.
22. Скотт, Дж. Конфликты и пути их преодоления / Дж. Скотт. – Киев, 1991. – 128 с.

23. Соколов, С.В. Социальная конфликтология / С.В. Соколов. – М.: Юнити-Дана, 2001. – 327 с.
24. Спиваковская, А.С. Психотерапия: игра, детство, семья. Тои 1 / А.С. Спиваковская. – М.: «Апрель Пресс», ЗАО Изд-во ЭКСМО-пресс. = 1999. – 304 с.
25. Социальные конфликты: Экспертиза. Прогнозирование. Технология решения. – Выпуск 1. – М.: ИСАН, 2000.
26. Финькевич, Л.В. Конфликтология: учеб.-метод. пособие. – Мн.: БГПУ, 2001. – 31 с.
27. Фоппель, К.Е. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: практическое пособие. – Том 1 / К.Е. Фоппель. – М. – 1998
28. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1992. – 156 с.
29. Хили, Э. Как научить младших школьников улаживать конфликты / Э. Хили. – М. Мир, 1992. – 122 с.
30. Шапиро, Д. Конфликт и общение: путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов / Д. Шапиро. – Кишинёв, 1997. – 386 с.
31. Эйдемиллер, Э. Психология и психотерапия семьи / Э. Эйдемиллер, В. Юстицкий. – СПб.: Питер, 2002. – 656 с.
32. Юнг, К. Конфликты детской души / К. Юнг. – М.: Канон, 1997. – 198 с.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антагонизм – непримиримое противоречие.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте.

Блеф – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внутриличностный конфликт – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

Групповые конфликты – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Групповые санкции – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Институционализация конфликта – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

Катарсис – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека благодаря эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные

переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Лидерство – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

Маргиналы – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Необходимые и достаточные условия конфликта – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Проекция – осозанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

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

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Теория и методика профессиональной деятельности психолога»
заочная форма получения образования (полный срок обучения)
Раздел 1 Конфликтология и тренинг разрешения конфликтов

Номер раздела, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество часов		Материальное обеспечение	Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия			
1	2	3	4	5	6	7
	Раздел 1 Конфликтология и тренинг разрешения конфликтов	6	6			
1.1	Введение в конфликтологию 1. Предмет и методы исследования в конфликтологии. 2. Культурно-исторические предпосылки и современные тенденции развития. Цели и задачи конфликтологии. 3. Функции конфликтолога. 4. Феноменология конфликта. Структура конфликта. Инвариативные признаки и симптоматика конфликта. 5. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. 6. Понятие о конфликтогене, типы конфликтогенов. 7. Конфликтная личность и условия построения конструктивного взаимодействия	2		УМК	2,4, 12	зачёт
1.2	Общая теория конфликта 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики. 2. Конфликтология в системе наук. 3. Цели и задачи конфликтологии на современном этапе. 4. Понятие конфликта, его сущность и структура. 5. Функции конфликта.		2	УМК	2,4, 7, 14	зачёт

1.3	<p>Психология конфликтного взаимодействия</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. 2. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. 3. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. 4. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. 5. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. 6. Виды внутриличностного конфликта. 7. Понятие межличностного конфликта. Его особенности 8. Причины и факторы межличностных конфликтов. 	2		Мульти медийная презентация	2,3, 4, 14	зачёт
1.4	<p>Разрешение и профилактика конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. 2. Управление межличностными конфликтами. 3. Управление конфликтами между личностью и группой. 4. Управление межгрупповыми конфликтами. 5. Основные направления профилактики конфликтов родителей с детьми. 6. Пути психолого-педагогической коррекции психологического конфликта у дошкольников. 	2		УМК	2,4, 5, 14	зачёт
1.5	<p>Тренинг разрешения конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта. 2. Компромисс как способ разрешения конфликта. 3. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. 4. Метод картографии конфликта. 5. Психологическая готовность к разрешению конфликта. 		4	Мульти медийная презентация	1, 2,4, 5, 14	зачёт

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Теория и методика профессиональной деятельности психолога»
заочная форма получения образования (сокращённый срок обучения)
Раздел 1 Конфликтология и тренинг разрешения конфликтов

Номер раздела, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество часов		Материальное обеспечение	Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия			
1	2	3	4	5	6	7
	Раздел 1 Конфликтология и тренинг разрешения конфликтов	4	4			
1.1	Введение в конфликтологию 1. Предмет и методы исследования в конфликтологии. 2. Культурно-исторические предпосылки и современные тенденции развития. Цели и задачи конфликтологии. 3. Функции конфликтолога. 4. Феноменология конфликта. Структура конфликта. Инвариативные признаки и симптоматика конфликта. 5. Динамические характеристики конфликта. Понятие об эскалации конфликта и ее видах. 6. Понятие о конфликтогене, типы конфликтогенов.	1		УМК	2,4, 12	зачёт
1.2	Общая теория конфликта 1. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики. 2. Конфликтология в системе наук. 3. Цели и задачи конфликтологии на современном этапе. 4. Понятие конфликта, его сущность и структура. 5. Функции конфликта.	1		УМК	2,4, 7, 14	зачёт
1.3	Психология конфликтного взаимодействия 1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.	2		Мульти медийная	2,3, 4, 14	зачёт

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте. 3. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. 4. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. 5. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. 6. Виды внутриличностного конфликта. 7. Понятие межличностного конфликта. Его особенности 8. Причины и факторы межличностных конфликтов. 			презентация		
1.4	<p>Разрешение и профилактика конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. 2. Управление межличностными конфликтами. 3. Управление конфликтами между личностью и группой. 4. Управление межгрупповыми конфликтами. 5. Основные направления профилактики конфликтов родителей с детьми. 6. Пути психолого-педагогической коррекции психологического конфликта у дошкольников. 		2	УМК	2,4, 5, 14	зачёт
1.5	<p>Тренинг разрешения конфликта</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Барьеры общения как фактор межличностного конфликта. 2. Компромисс как способ разрешения конфликта. 3. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. 4. Метод картографии конфликта. 5. Психологическая готовность к разрешению конфликта. 		2	Мульти медийная презентация	1, 2,4, 5, 14	зачёт