

**«Смоленский промышленно-экономический колледж»**

**Азарова.О.А.**

**Методические рекомендации  
к практическим занятиям  
по дисциплине  
Конфликтология**

Специальность  
Экономика и бухгалтерский учет

Смоленск

## **Пояснительная записка**

Предлагаемые методические рекомендации подготовлены на основе программы дисциплины «Конфликтология» для студентов специальности 080114 Экономика и бухгалтерский учет

Данные рекомендации ориентированы на активизацию деятельности студентов в части самообразования, что соответствует современным тенденциям российского образования.

В методические рекомендации включены практические занятия, которые направлены на углубление знаний студентов о социально-психологических закономерностях конфликтного взаимодействия, на выработку у них умений самоанализа. Задания, направленные на овладение студентами практических навыков в области психологии личности и межличностных отношений.

В методические рекомендации вошли широко используемые в психологической практике диагностические методики, также содержится стимульный материал, инструкцию для испытуемого, бланки ответов и ключи для обработки, а также подробный анализ полученных результатов, что позволяет использовать его не только на практических занятиях по данному курсу, но и для самостоятельной работы студентов.

Овладение студентами представленными в этом пособии методиками даст возможность им перейти от пассивного восприятия социально-психологической информации к активному открытию психологических законов функционирования социального мира, поможет больше узнать о сложной, разнообразной и увлекательной области психологии-конфликтологии, а также позволит лучше понять собственное поведение и поведение окружающих людей.

## **Практическое занятие №1 Оценка личности в конфликтном взаимодействии.**

### Методические указания

Цель занятия: развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и выработать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

В результате изучения данной темы студент должен знать предмет изучения конфликтологии, ее задачи и методы; теоретико-методические основы конфликтологии и ее взаимосвязь с другими науками; понятие конфликта, его сущность и структуру; классификации конфликтов; понятия причина конфликта и конфликтная ситуация, типы причин и конфликтных ситуаций; этапы и фазы конфликта, уметь проводить самооценку личности и разрабатывать и применять программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

Понятие конфликта применяется к достаточно обширному классу ситуаций, начиная от семейных ссор и служебных разногласий и заканчивая вооруженными столкновениями. Конфликтная ситуация всегда характеризуется противоречием, возникающим между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающим их нормальное взаимодействие, а потому вызывающим со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах. Все многообразие конфликтных ситуаций может быть вызвано как характеристиками конфликтных ситуаций, так и особенностями личности ее участников. Для определения степени выраженности конфликтности личности возможно использовать следующие методики:

Тест 1. Оценка уровня конфликтности личности.

Тест 2. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека.

### Содержание работы

В ходе занятия студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

Первый этап работы с тестом №1 и представление результатов в таблице 1.

Тест №1 Оценка уровня конфликтности личности

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1а, 2б, 3в и т.д.

Вопросы

1. Характерно ли для Вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?  
а) нет, б) когда как, в) да.
2. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?  
а) да, б) ответить затрудняюсь, в) нет.
3. Кто Вы в большей степени?  
а) пацифист, б) принципиальный, в) предприимчивый.
4. Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями?  
а) часто, б) периодически, в) редко.
5. Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы Вы возглавили новый коллектив?

- а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;
- б) изучил бы, кто есть кто и установил бы контакт с лидерами;
- в) чаще бы советовался с людьми.
6. В случае неудач, какое состояние для Вас наиболее характерно?
- а) пессимизм, б) плохое настроение, в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для Вас стремление отстаивать традиции Вашего коллектива?
- а) да, б) скорее всего да, в) нет.
8. Относите ли Вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?
- а) да, б) скорее всего да, в) нет.
9. Из трех личностных качеств, с которыми Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:
- а) раздражительность, б) обидчивость, в) нетерпимость критики других.
10. Кто Вы в большей степени?
- а) независимый, б) лидер, в) генератор идей.
11. Каким человеком считают Вас ваши друзья?
- а) экстравагантным, б) оптимистом, в) настойчивым.
12. Против чего Вам чаще всего приходится бороться?
- а) несправедливости, б) бюрократизма, в) эгоизма.
13. Что для Вас наиболее характерно:
- а) недооцениваю свои способности, б) оцениваю свои способности достаточно объективно, в) переоцениваю свои способности.
14. Что Вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?
- а) излишняя инициатива, б) излишняя критичность, в) излишняя прямолинейность.

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Суммарное число баллов	Уровни развития конфликтности
1	а) 1 б) 2 в) 3	баллов	
2	а) 3 б) 2 в) 1		
3	а) 1 б) 3 в) 2	14—17	1 — очень низкий
4	а) 3 б) 2 в) 1	18—20	2 — низкий
5	а) 3 б) 2 в) 1	21—23	3 — ниже среднего
6	а) 2 б) 3 в) 1	24—26	4 — чуть ниже среднего
7	а) 3 б) 2 в) 1		
8	а) 3 б) 2 в) 1	27—29	5 — средний
9	а) 2 б) 1 в) 3		
10	а) 3 б) 1 в) 2	30—32	6 — чуть выше среднего
11	а) 2 б) 1 в) 3	33—35	7 — выше среднего
12	а) 3 б) 2 в) 1	36—38	8 — высокий
13	а) 2 б) 1 в) 3	39—42	9 — очень высокий
14	а) 1 б) 2 в) 3		

Вывод по тесту с описанием уровня конфликтности, и определение на уровне самооценки положительных и отрицательных личностных черт. Результаты представляются в таблице.

Результат по тесту	Положительные качества вашей личности	Отрицательные качества вашей личности

Таблица 1

Второй этап работы с тестом №2 и оформление результатов в таблице 2 (при заполнении таблица 2, необходимо учитывать результаты, представленные в таблице 1).

Тест 2. Оценка акцентуации характера по методике Шмишека

Инструкция. Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?
2. Восприимчивы ли вы к оскорблениям, обидам?
3. Легко ли вы плачете?
4. Возникают ли у вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли вы к проверке — правильно ли все было сделано?
5. Были ли вы в детстве таким же смелым, как ваши сверстники?
6. Часто ли у вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?
6. Бываете ли вы во время веселья в центре внимания?
7. Бывают ли у вас дни, когда вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что вас лучше не трогать?
8. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
9. Вы человек серьезный?
10. Способны ли вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для вас?
11. Предприимчивы ли вы?
12. Быстро ли вы забываете обиды и оскорбления?
13. Мягкосердечны ли вы?
14. Когда вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли вы, опустилось оно туда или нет?
15. Требуется ли ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) вы были одним из первых?
16. Боялись ли вы в детские годы грозы и собак?
17. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
18. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают вас педантичным?
19. Очень ли зависит ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
20. Любят ли вас ваши знакомые?
21. Часто ли вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
22. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
23. Случалось ли вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
24. Трудно ли вам долго сидеть на одном месте?
25. Отстаиваете ли вы свои интересы, когда по отношению к вам допускается несправедливость?

26. Хвастаетесь ли вы иногда?
27. Смогли бы вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
28. Раздражает ли вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
29. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
30. Часто ли портится ваше настроение без видимых причин?
31. Случалось ли вам быть одним из лучших в вашей профессиональной деятельности?
32. Легко ли вы впадаете в гнев?
33. Способны ли вы быть шаловливо-веселым?
34. Бывают ли у вас состояния, когда вы переполнены счастьем?
35. Смогли бы вы играть роль конферансье в веселых представлениях?
36. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
37. Говорите ли вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
38. Можете ли вы спокойно смотреть на кровь?
39. Нравится ли вам работа, когда только вы один ответственны за нее?
40. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
41. Беспокоит ли вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?
42. Предпочитаете ли вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?
43. Вы очень общительный человек?
44. Охотно ли вы в школе декламировали стихи?
45. Сбегали ли вы в детстве из дома?
46. Обычно вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?
47. Часто ли вам жизнь кажется тяжелой?
48. Случалось ли вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?
49. Можно ли сказать, что при неудаче вы сохраняете чувство юмора?
50. Стараетесь ли вы помириться, если кого-нибудь обидели? Предпринимаете ли вы первым шаги к примирению?
51. Очень ли вы любите животных?
52. Случалось ли вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли вы выключить газ, свет и т. п.?
53. Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?
54. Существенно ли зависит ваше настроение от погоды?
55. Трудно ли вам выступать перед большой аудиторией?
56. Можете ли вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?
57. Очень ли вы любите веселиться?
58. Вы всегда говорите то, что думаете?
59. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
60. Привлекает ли вас роль организатора в каком-нибудь деле?
61. Упорствуете ли вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?
62. Чувствовали ли вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?
63. Может ли трагический фильм взволновать вас так, что у вас на глазах выступают слезы?

64. Часто ли вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?
65. Свойственно ли было вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?
66. Смогли бы вы пройти в темноте один через кладбище?
67. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?
68. Большое ли значение вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?
69. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?
70. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
71. Часто ли у вас бывают головокружения?
72. Часто ли вы смеетесь?
73. Сможете ли вы относиться к человеку, о котором вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о вашем действительном отношении к нему?
74. Вы человек живой и подвижный?
75. Сильно ли вы страдаете, когда совершается несправедливость?
76. Вы страстный любитель природы?
77. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?
78. Пугливы ли вы?
79. Может ли употребленный вами алкоголь изменить ваше настроение?
80. Охотно ли вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?
81. Тянет ли вас иногда уехать далеко от дома?
82. Смотрите ли вы обычно на жизнь несколько пессимистично?
83. Бывают ли у вас переходы от веселого настроения к тоскливому?
84. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
85. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
86. Переживаете ли вы длительное время горести других людей?
87. Всегда ли вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых сознаете?
88. Могли ли вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?
89. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?
90. Часто ли у вас бывают страшные сновидения?
91. Бывают ли у вас иногда такие навязчивые мысли, что если вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?
92. Становитесь ли вы веселее в обществе веселых людей?
93. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?
94. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?
95. В беседах вы больше молчите, чем говорите?
96. Могли бы вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой вы на самом деле?

Оценка результатов

№ п/п	Тип	Коэффициент	«Да» Номера	«Нет» Номера вопросов
1	Гипертимный	3	1,12,25,36,50,61,75,85	-
2	Дистимный	3	10, 23,48, 83,96	34, 58, 73
3	Циклоидный	3	6,20,31,44,55,70,80,93	-
4	Возбудимый	3	8, 22,33, 46, 57, 72, 82,	-
5	Застревающий	2	2,16,26,38,41,62,76, 86,90	13,51
6	Педантичный	2	4,15,19,29,43,53,65,69, 78, 89,92	40
7	Тревожный	3	17,30,42,54,79,91	5,67
8	Эмотивный	3	3,14,52,64,77,87	28,39
9	Демонстра- тивный	2	7,21,24,32,45,49,71,74 , 81,94,97	56
10	Экзальтиро- ванный	6	11,35,60,84	—
Ложь		1	9, 47, 59, 68, 88	18, 27, 37, 63

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18 баллов, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. При этом, полученному результату можно доверять, если по позиции «ложь» вы набрали не более 5 баллов.

Ниже приводятся поведенческие характеристики основных типов акцентуации характера.

1. Гипертимный тип. Отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, недисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена. Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. Дистимный тип. Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки. Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. Циклоидный тип. Отличается довольно частыми периодическими сменами настроения. В период подъема настроения поведение гипертимно, а в период спада дистимно. Самооценка неустойчива. Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

4. Возбудимый тип. Отличается низкой контактностью в общении. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен, аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение. Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. Застревающий тип. Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости. Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, обычно выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. Педантичный тип. Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях—бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим. В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. Тревожный тип. Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность. Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте — уход и уступка.

8. Эмотивный тип. Отличается стремлением к общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность. Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. Демонстративный тип. Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадой власти и славы. Склонен к интригам. Обходителен, артистичен. Вместе с тем люди данного типа эгоистичны, лицемерны, хвастливы. Конфликтен. В конфликте активен.

10. Экзальтированный тип (от лат. ехакайо — восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

№	Положительные черты личности	Конфликтные черты личности	Способы коррекции конфликтных черт личности
1			
2			
3			

Рефлексивное упражнение.

Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999.

2. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология. — Харьков: Университет внутренних дел, 1997.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
4. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс, 1996.
5. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. — Ростов н/Д: Феникс, 1998.
6. История философии в кратком изложении. — М.: Мысль, 1991.
7. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999.
8. Немое Р. С. Психология. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений. В 2-х кн. Кн. 1. Общие основы психологии. — М.: Просвещение; Владос, 1994. — С. 348-350.

## **Практическое занятие №2 Применение технологий управления конфликтами.**

### Методические указания

Цель занятия: развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

В результате изучения данной темы студент должен знать модели поведения в конфликтном взаимодействии, основные типы конфликтных личностей и их характеристику, стратегии поведения в конфликте, уметь оценивать глубину конфликтной ситуации с использованием специальных методик и принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

### Содержание работы

На первом этапе работы студентам дается по вариантам две конфликтные ситуации.

Данные ситуации должны быть проанализированы по следующим критериям:

- А) вид конфликтного взаимодействия с подробным комментарием видов;
- Б) структурные элементы конфликт с подробным описанием каждого;
- В) модели поведения конфликтующих сторон;
- Г) стратегии конфликтующих сторон.
- Д) конфликтные черты личности оппонентов.

Ситуации для анализа.

Вариант 1.

Рабочий Петров, нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Руководитель цеха, узнав об этой ситуации, вызвал Петрова к себе в рабочий кабинет. С самого начала беседы с Петровым руководитель кричал, оскорблял, говорил о некомпетентности, о том, что давно не доволен работой Петрова. Сказал, что такого работника больше терпеть не намерен и предложил Петрову уволиться. Петров, молча и спокойно

выслушал руководителя, в конце реплик сказал о том, что это произошло случайно и не только по его вине и молча, вышел из кабинета.

## Вариант 2.

Выполнив финансовый отчет, над которым Татьяна. И., работала в течении месяца, она отправилась на предварительное совещание к своему руководителю, который должен был указать на плюсы и минусы ее работы так как Татьяна. И., самостоятельно выполняла эту работу впервые. В этот день начальник был в плохом настроении, импульсивен и несдержан, все свое раздражение он выместил на Татьяне. И. Во время беседы он громко кричал, переходил на оскорбления, указывал на ее непрофессионализм. В перерывах его эмоциональных высказываний она пыталась объяснить свою позицию, что еще больше эмоционально выводило его. Выйдя, из кабинета Татьяна. И., была просто подавлена, ей хотелось плакать, эмоции переполняли, она расценивала поведение руководителя как неадекватное и приняла решение уволиться.

На втором этапе необходимо провести оценку глубины конфликта для разработки путей его решения. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания. Для апробации теста, обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации (вариант 1, вариант 2), на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

### Тест Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой — 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	12345	Стороны не осознают 1 причину конфликта
2 Причина конфликта имеет эмоциональный характер	12345	Причина конфликта имеет материальный характер
3 Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	12345	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	12345	Общей цели нет
5 Сферы сближения выражены	12345	Сферы сближения не выражены

6 Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	12345	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	12345	Замечено влияние лидеров мнений
8 В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	12345	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

#### Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

— при сумме баллов 35-40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

— при сумме баллов 25-34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

— при сумме баллов менее 24 — вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) если вы являетесь медиатором, то:

— при сумме баллов 35-40 — следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;

— при сумме баллов 25-34 — можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

— при сумме баллов менее 24 — можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В выводе оценивается поведение оппонентов, выделяются положительные и отрицательные тенденции в поведении и предлагаются способы поведения с точки зрения каждого субъекта конфликтного взаимодействия.

Рефлексивное упражнение.

#### Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология. — Харьков: Университет внутренних дел, 1997.
3. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента. — Минск: Амалфея, 1998. — С. 238-250.
4. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл. 12.
5. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. — М.: Инфра-М, 1996.
6. Уткин Э. А. Конфликтология.

### **Практическое занятие №3 - 4. Разбор конфликтных ситуаций по формулам конфликтного взаимодействия и по теории трансактного анализа.**

#### Методические указания

Цель занятия: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе формул и на основе трансактного анализа, для поиска причин и вариантов разрешения таких конфликтов.

В результате изучения данной темы студент должен знать понятие конфликта, его сущность и структуру; классификации конфликтов; понятия причина конфликта и конфликтная ситуация, типы причин и конфликтных ситуаций; этапы и фазы конфликта; формулы конфликтного взаимодействия, понятие трансакции., уметь, анализировать конфликтные ситуации различных типов и формировать умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

#### Содержание работы

На первом этапе работы для отработки умения анализировать конфликт по формулам конфликтного взаимодействия студентам предлагаются задачи с конкретными ситуациями. Они должны решить эти задачи, ответив на вопрос — по какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них, предложить способы предупреждения и разрешения конфликтов в соответствии с формулой. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

##### Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

##### Задача 2

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

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

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

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

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

На втором этапе работы для отработки умения анализировать конфликтные ситуации по теории трансактного анализа студентам предлагается тест «Родитель — Взрослый — Ребенок», позволяющий определить собственную преобладающую трансактную позицию в общении и взаимодействии с другими людьми.

Тест «Родитель — Взрослый — Ребенок»

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру

импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Рефлексивное упражнение по проведенном психологическому тесту.

На третьем этапе работы студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

#### Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

#### Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

#### Задача 3

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

#### Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно транзактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие — к конструктивному общению?

#### Упражнение 2

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Выводы.

#### Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 16, 17.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.; М.: «Университетская книга» АСТ, 1998.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
4. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл.3.

#### **Практическое занятие №5. «Выбор стратегии взаимодействия».**

##### Методические указания

Цель занятия: формирование навыка по выбору и коррекции поведения в рамках конфликтного взаимодействия на основании стратегий и моделей поведения.

В результате изучения данной темы студент должен знать: модели поведения в конфликтном взаимодействии, основные типы конфликтных личностей и их характеристику, стратегии поведения в конфликте, уметь принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия; проводить самооценку личности и разрабатывать и применять программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

### Содержание работы

С целью разрешения возникающих конфликтов, управления конфликтной ситуацией необходимо определить, какие формы поведения характерны для индивидуумов, какие из них являются наиболее продуктивными, какие деструктивными, каким образом можно стимулировать продуктивное поведение в конфликтных ситуациях. Для этих целей используется следующая методика:

Тест3 Определение стиля поведения, личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

На первом этапе работы студенты работают с психологической методикой.

Тест Оценка стиля поведения в конфликтном взаимодействии

Инструкция: предлагаемый Вашему вниманию опросник состоит из двойных высказываний: А и Б. Внимательно прочитав каждое высказывание, выберите то (обведите кружком А или Б), которое в большей степени соответствует тому, как Вы обычно поступаете и действуете.

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 стремлюсь добиться своего.  
Б. Иногда я жертвую своими 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 следует 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, чтобы 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 беспобесполезной напряженности.
18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б. Я дам другому возможность 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. Веду 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 и позицией другого человека.  
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. Веду 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 могли совместно добиться успеха.

#### Ключ опросника Томаса

П/п	Противоборство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость
1				А	Б
2			А		
3	А				Б

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

Соп. = Сот = К = И = П =

Полученные в результате исследования данные соотнесите с ключом и подсчитайте частоту проявления каждого типа поведения.

В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса два стиля поведения: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов (рис 1). Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

а) противоборство (соревнование, соперничество) выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого человека;

б) уступчивость (приспособление), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого;

в) компромисс, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) избегание (уход, игнорирование), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

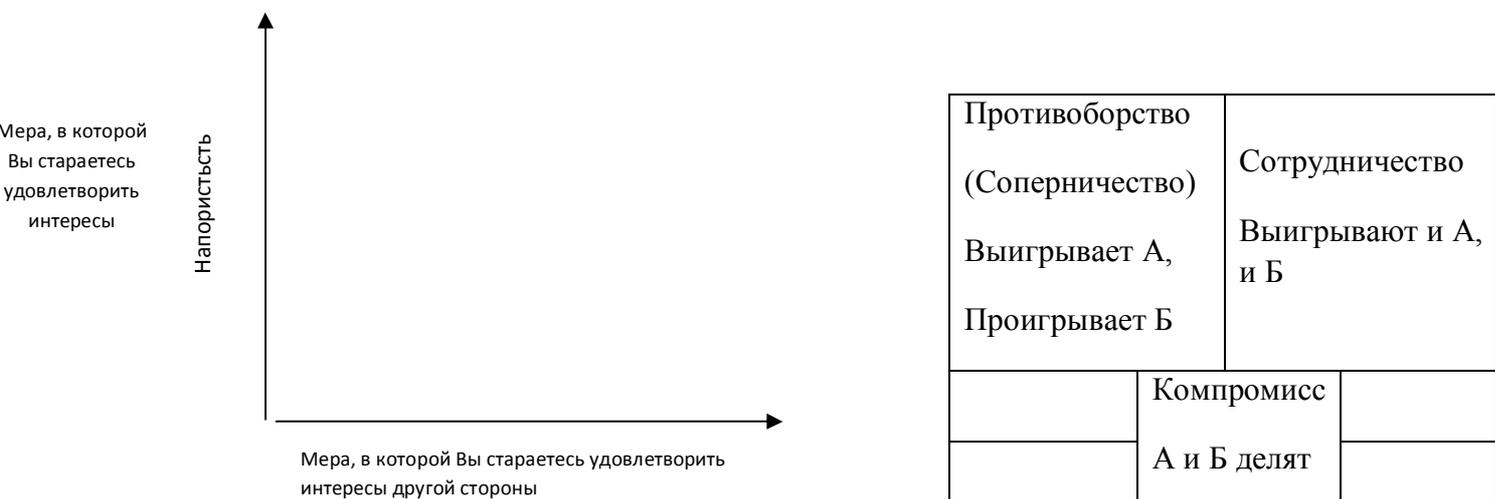


Рис 1. Пять способов регулирования конфликтов (Сетка Томаса — Килмена)

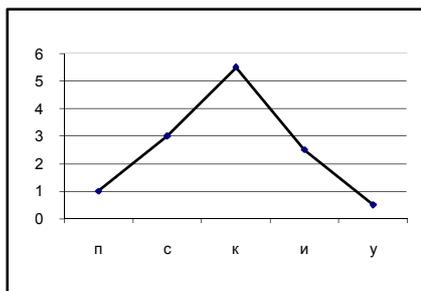
К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха, в случаях противоборства, уступчивости и компромисса либо один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Противоборство и сотрудничество являются сильными стратегиями. Реализующий их в своем поведении оппонент отстаивает святое человеческое право иметь жизненные цели и их последовательно добиваться. Правда, весьма различными путями: без оглядки на другого или в сотрудничестве, позитивном взаимодействии с тем, кто находится в одной конфликтной связке.

Избегание и уступчивость — слабые стратегии. Они предполагают отказ от собственных целей и потребностей. Но ради чего? Ради другого, чтобы избежать всех перипетий в отношениях и самооценке, которые несет с собой межличностный конфликт. Но конфликтный штиль обманчив: обещая покой, он несет с собой разрушение отношений.

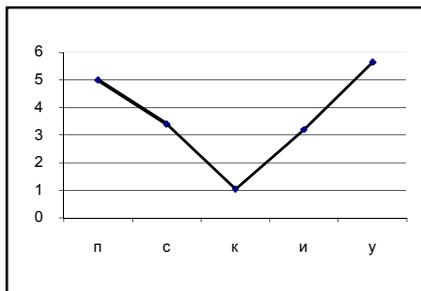
Посмотрите на свой стратегический график. На какие виды конфликтного поведения приходится его вершины? Сильные или слабые? Есть ли в Вашем графике «пропасти»? Какими стратегиями поведения Вы в данный момент не владеете или сознательно не пользуетесь?

а) Это график человека-всегда искать золотую отказываясь от некоторой доли своих интересов и целей. Какой ценой?



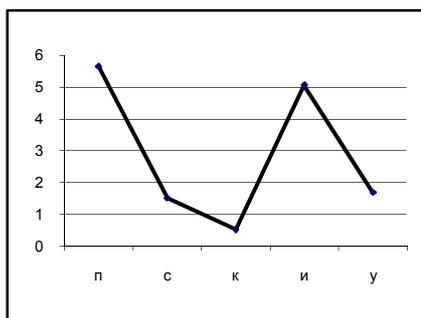
дипломата. Ему свойственно середину, привычно

б) Это график хозяина смогу — возьму себе. Если партнер окажется сильнее — уступлю.



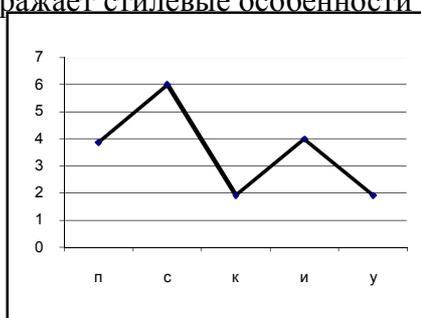
жизни: все или ничего. Если

Но никаких компромиссов!



в) «Мне или никому». В комментариях не нуждается.

г) График, можно сказать, отражает стилевые особенности профессионального психолога-практика. Основная черта поведения — стратегическая черта сотрудничества. Однако в тактических целях может использоваться для тех ситуаций, когда противоборство. Избегание психолог чувствует свою несостоятельность в решении проблем клиента (поиск другого специалиста). А компромиссы и уступчивость в практической работе опасны даже как тактический прием.



Однако в использовании для тех ситуаций, когда несостоятельность в решении другого специалиста). А уступчивость в практической

Рис. 2. Стили поведения человека в конфликтных ситуациях.

Интерес представляет также общий вид кривой, так как он может говорить о некоторых устойчивых особенностях стиля поведения человека в конфликтных ситуациях. Приведем несколько наиболее ярких примеров (см. рис. 2).

Поговорим о возможностях каждой из пяти стратегий.

Избегание эффективно в ситуациях, когда партнер обладает объективно большей силой и использует ее в конфликтной борьбе. В общении со сложной конфликтной личностью используйте любую возможность, чтобы избежать конфликта: в этом нет ничего постыдного или унижительного. Избегание приносит положительные плоды и как временная отсрочка в настоящем решении конфликта: пока на руках мало данных или нет психологической уверенности в своей позиции. Временно уйти от проблемы, чтобы в дальнейшем решить ее окончательно — это часто единственно верная стратегия.

Уступчивость естественна в ситуациях, когда затронутая проблема не столь важна для человека как для его оппонента, или отношения с оппонентом представляют собой самостоятельную ценность, значимее достижения цели. Это непредсказуемая по своим последствиям стратегия. Если отказ от цели не стоил человеку большого труда, уступчивость может положительно сказаться на его самооценке и отношениях с партнером. Очень важно чувствовать, что другой заметил и оценил жертву. В противном случае остается чувство досады, обиды и, следовательно, почва для эмоционального конфликта.

Противоборство — стратегия для серьезных ситуаций и жизненно важных проблем, зачастую она эффективна в экстремальных ситуациях. Противоборство оправданно, если цель чрезвычайно важна, или если человек обладает реальной силой и властью, уверен в своей компетентности. Если власти и силы недостаточно — можно здорово увязнуть в конфликтной ситуации, а то и вовсе ее проиграть. Кроме того, ее применение для решения проблем в личных отношениях чревато отчуждением.

Сотрудничество — это не столько стратегия поведения, сколько стратегия взаимодействия. Она незаменима в близких, продолжительных и ценных для обоих партнеров отношениях, при равенстве статусов и психологической власти. Она позволяет партнерам разрешить конфликт, не отказываясь от своих реальных целей. Всем хорошо сотрудничество, кроме одного. Это длинная история. Нужно время, чтобы проанализировать потребности, интересы и опасения обеих сторон, а затем тщательно обсудить их, найти наилучший вариант их совмещения, выработать план решения и пути его выполнения и т.д. Сотрудничество не терпит суеты и спешки, но, требуя времени, позволяет решить конфликты полностью. Но если времени нет, можно прибегнуть к компромиссу как «заменителю» сотрудничества.

Компромисс, или квазисотрудничество, или торг о взаимных уступках. Он эффективен в ситуациях, требующих быстрого исхода. «Дележ» потребностей бывает, необходим для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда возместить интересы сторон действительно невозможно. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение результатом конфликтного процесса. Любые варианты дележа — пополам, поровну, по-братски — психологически несправедливы. И это понятно: цель полностью не достигнута, некоторая часть брошена на алтарь позитивного исхода конфликта, но оценить жертву

некому, так как оппонент также пострадал (ну не совсем так же, меньше, естественно, но все же...).

На втором этапе работы студенты работают с ситуациями для выбора оптимальной стратегии поведения и обосновывают свой выбор.

Решите, какую стратегию уместно использовать в данных ситуациях.

- а. Конфликт предмета не имеет для Вас существенного значения \_\_\_\_\_
- б. Вы обладаете сильной волей, достаточным авторитетом и властью \_\_\_\_\_
- в. Каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений, однако необходимо найти общее решение \_\_\_\_\_
- г. Важная задача – восстановить отношения, а не решить конфликт \_\_\_\_\_
- д. Основная цель – приобретение совместного опыта \_\_\_\_\_
- е. Чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять \_\_\_\_\_
- ж. Имеете дело с конфликтной личностью \_\_\_\_\_

Вопрос для обсуждения « Существует ли наилучшая стратегия поведения в конфликте?». Ответ обоснованно аргументировать.

Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 14.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл.3.
4. Немое Р. С. Психология. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений. В 2-х кн. Кн. 1. Общие основы психологии. — М.: Просвещение; Владос, 1994. — С. 348-350.

### **Практические занятия №6. Самооценка причин и факторов внутриличностных конфликтов.**

#### Методические указания

Цель занятия: развитие навыков самооценки личности и формирование умения анализировать полученные результаты тестирования и выработки программы самосовершенствования и самокоррекции поведения.

В результате изучения данной темы студент должен знать понятие внутриличностного конфликта и его особенности, основные психологические концепции внутриличностных конфликтов, формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы, способы разрешения внутриличностных конфликтов, уметь проводить самооценку личности и

разрабатывать и применять программу самосовершенствования и самокоррекции поведения;

### Содержание работы

Студентам предлагается пройти представленные ниже тесты. Преподаватель организует обсуждение результатов тестирования и оказывает методическую помощь в выработке программы совершенствования и самокоррекции поведения.

Тест 1 Определение темперамента по методике Г. Айзенка.

Тест 2 Самооценка комплекса неполноценности.

Тест 3 Самооценка уровня притязаний по методике Шварцландера.

Тест 4 Самооценка личности.

Результаты тестов оформляются в таблице.

Название пройденного теста	Полученные результаты по тесту	Самооценка полученных результатов тестирования	Программа самосовершенствования и самокоррекции поведения
Указывается номер теста.	Оформляются по предложенному варианту	В самооценке определяется степень согласия с полученными результатами тестирования	Цель коррекции: Способы коррекции. Ожидаемый результат от коррекции
Тест №1	<p>Тип темперамента подчеркнуть:</p> <p>Сангвиник Меланхолик Флегматик Холерик</p> <p>Положительные свойства темперамента- Отрицательные свойства темперамента-</p> <p>Подчеркнуть выраженное качество: Экстравертированность Интровертированность</p> <p>Подчеркнуть выраженное свойство</p> <p>Эмоциональная устойчивость</p>		

	(степень). Эмоциональная неустойчивость(степень).		
Тест №2	Подчеркнуть полученный результат: Наличие комплекса неполноценности Отсутствие комплекса неполноценности		
Тест №3	Подчеркнуть полученный уровень притязания: нереалистично высокий высокий умеренный низкий нереалистично низкий.		
Тест №4	Подчеркнуть полученный результат: Неадекватно низкий Низкий Ниже среднего Средний Выше среднего Высокий Неадекватно высокий		

Учебная литература.

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Разд. V.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина — СПб.: Лань, 1999. — Гл.4.
4. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 1999. — С.144-146.
5. Психология. Учебник / Под ред. А. А. Крылова. — М.: Проспект, 1998. - Гл. 18; 19; 22.
6. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. — СПб.: Лань, 1997.

**Практическое занятие №7. Проведение деловой игры «Семейные конфликты».**

### Методические указания

Цель занятия: развитие навыков самооценки готовности к конструктивному поведению в семейных отношениях, вырабатывать программы повышения психолого – педагогической культуры и самокоррекции поведения.

В результате изучения данной темы студент должен знать понятие семьи как ячейки общества, структуру семейных отношений, формы конфликтного поведения супругов, уметь определять причины семейных конфликтов и варианты решения конфликтов различного рода внутри семьи.

### Содержание работы.

Деловая игра «Семейный совет».

Все участники игры разбиваются на три «семьи». Задание для всех: провести «семейный совет» по проблеме, сформулированной в индивидуальном задании. На «семейном совете» каждый «член семьи» имеет голос вне зависимости от возраста и индивидуальных особенностей и может свободно выражать свое мнение. Председатель «совета» записывает основные идеи, которые обсуждает «семья», решение «совета» и возможные последствия, если решение не будет принято. За ходом «семейного совета» наблюдают по два представителя «общественности», однако «члены семьи» об этом как бы не знают. Наблюдатели нужны для более полного обсуждения хода и результатов «совета». Задания, полученные каждым из трех «семей» следующие.

Первая: «муж» — русский немец, «жена» — русская, трое «детей» (мальчики 17 и 7 лет, девочка 14 лет). В «семье» также — «теща», «брат жены»(шурин), «свекор». «Муж» хочет эмигрировать в Германию, на свою историческую родину, естественно, с семьей. Его «жена» этого не хочет. Голоса «детей» и «родственников», конечно, разделились.

Вторая: «семья» врачей, династическая. «Родители» — известные врачи, заслуженные, обеспеченные приносящей приличный доход практикой. Их «сын», молодой человек, студент 5-го курса столичного медицинского университета, принимает неожиданное решение, ошеломившее родителей, — бросить университет, уехать на периферию, чтобы заняться прибыльным бизнесом.

Третья: «дочь» 17 лет хочет выйти замуж за 27-летнего азербайджанца, становящегося на ноги предпринимателя. Выбор «дочери» «родители» не одобряют, зато ее 15-летний «брат» и «бабушка», напротив, считают, что решение «сестры» и «внучки» нормальное, что это ее личное дело. После замужества «дочь» хотела бы вместе с «мужем» первое время пожить у своих родителей.

Обсуждение: каждая из «семей» рассказывает в общем кругу о том, по какой «легенде» шел «семейный совет», как он проходил, какое решение в конце концов было принято. Наблюдатели делились своими впечатлениями. Всеми оценивались эффективность «семейного совета», особенности коммуникативного поведения.

### Учебная литература.

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 25.

2. Дружинин В. Н. Психология семьи. — М.: КСП, 1996.
3. Сулимова М. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. — М., Ин-т практ. психологии, 1996. — С. 44-45.
4. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. — М.: Мысль, 1989.
5. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие. — М.: Владос, 1999. - Гл. IV.

### **Практическое занятие №8. Анализ ситуаций организационных и управленческих конфликтов.**

#### Методические указания

Цель занятия: развитие навыков анализа конфликтов в организации и в сфере управления и формирование умений принимать решения при разрешении данных видов конфликтов

В результате изучения данной темы студент должен знать понятие организации как основной ячейки в структуру современного общества, типы конфликтов в организации; объективные и субъективные причины их возникновения, функции конфликтов в организации, основные способы управления конфликтами в организации; понятие и виды управленческих конфликтов, уметь выработать адекватные предложения по предупреждению и разрешению конфликтов в организации и сфере управления;

#### Содержание работы

В ходе занятия. После того как студенты будут разделены на игровые группы по 3-4 человека, каждой группе необходимо выдать (в письменном виде) одинаковые задания, предусматривающие анализ конкретных ситуаций. На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут (Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?).

Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения студенты подводят итоги.

#### Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

#### Ситуация 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для

поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Деловая игра «Реформирование организации».

В ходе игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре.

3. Разыгрывание сценария:

Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами.

5. Подведение итогов

#### Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 26, 28, 29.
2. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. — Минск: Амалфея, 1998. — Гл.2, И.
3. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 1999. — Гл. VII.
4. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл.6.
5. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. — М.: Инфра-М, 1996.
6. Кабаченко Т. С. Психология управления. — М.: Российское педагогическое агентство, 1997.

## Практические занятия №9. Отработка навыков эффективного общения через анализ проблемных и фрустрирующих ситуаций.

### Методические указания

Цель занятия: формирование навыков эффективного общения при разрешении конфликтов

В результате изучения данной темы студент должен знать понятие технологий эффективного общения и их разновидности, понятие общения и его составные элементы уметь использовать эффективные технологии общения при разрешении конфликтов, управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

### Содержание работы

На первом этапе студентам задается ситуация для анализа.

«В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка...».

Анализ осуществляется по следующей схеме:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

На втором этапе студентам предлагаются рисунки, взятые из рисуночного теста Розенцвейга.

Пример рисунка.



К рисунку каждый студент записывает ответную фразу по правилам эффективного общения. Ответы обсуждаются в группе.

#### Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.:ЮНИТИ, 1999. - Гл. 32; 35.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл. 3; 13.
4. Психология: Учебник / Под ред. А. А. Крылова. — М.: Проспект, 1998.-Гл. 17; 20; 21.

### **Практические занятия №10 Деловая игра «Деловые переговоры».**

#### Методические указания

Цель занятия: формирование навыков переговорного общения в процессе разрешения конфликтов

В результате изучения данной темы студент должен знать понятие переговорного процесса, его функции и основное содержание, а также модели поведения партнеров в переговорном процессе, понятие модерации, ее основные принципы, функции и стадии, уметь выбирать и использовать эффективные модели поведения в переговорном процессе с учетом особенностей конфликтного вопроса и особенностей оппонента; использовать искусство медиации в процессе разрешения конфликта.

#### Содержание работы

##### Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача — дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача — осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

1 этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам — по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.

- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

- Создать документ — ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них — описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула — в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

## II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента — констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция — согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

### III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

### IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений".

ДОГОВОР — правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п.

Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

ПАКТ — договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

КОНВЕНЦИЯ — договор по отдельному вопросу.

СОГЛАШЕНИЕ — договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

ПРОТОКОЛ — фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

**ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ** - соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус — лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

**ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ** — торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

**ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ** - договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

Примечание. Участники переговоров принимают тот вид соглашения, который адекватен обсуждаемой ситуации. По итогам игры проводится оценка принятых соглашений со стороны экспертов, а затем в коллективной дискуссии анализируются сами переговоры, достижения и потери участников, просчеты и ошибки, которые допущены из-за неэффективной подготовки к переговорам. Организатор игры подводит итоги, резюмируя все позитивное и конструктивное.

Примерный текст договора между организацией (фирма-поставщик, банк и др.) и клиентом

#### ДОГОВОР №

на осуществление расчетно-кассового обслуживания (на поставку.....и т. п.)

Заказчик.....

Исполнитель.....

Место заключения договора.....

Дата.....

Полное и точное наименование сторон.....

Структурные компоненты договора:

#### 1. Предмет договора.

Клиент хранит свои денежные средства на счете, открытом для него Банком.

Банк обязуется осуществлять расчетно-кассовое обслуживание Клиента.

#### 2. Условия договора.

#### 3. Обязанности сторон:

Банк обязуется

Клиент обязуется

4. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения: АЛ. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания. Срок действия — 5 лет (3 года; не ограничивается).

4.2. Изменения и дополнения производятся по соглашению сторон.

4.3. Каждая из сторон вправе расторгнуть договор, предупредив об этом другую сторону за один месяц.

5. Другие условия (о почтово-телеграфных расходах, о комиссионных расходах, как и где решаются споры и возникшие разногласия... и т. д.).

6. Особые условия.

7. Юридические адреса сторон: Клиент Банк

8. Подписи сторон.

#### Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Гл. 37; 38.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
3. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 1999. — С. 144-146.
4. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл. 13-15.
5. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Наука, 1990.

### **Практические занятия № 11. Решение практических ситуаций в процессе деловой игры «Конфликтую по правилам».**

#### Методические указания

Цель занятия: развитие навыков конструктивного поведения в процессе конфликтного взаимодействия.

В результате изучения данной темы студент должен знать основные правила конструктивного взаимодействия, уметь применять правила конструктивного взаимодействия

#### Содержание работы

Студенты делятся на группы, им предлагаются ситуации по различным типам конфликтного взаимодействия, ситуации необходимо проанализировать с учетом полученных по дисциплине знаний, разработать пути предупреждения и разрешения данных видов конфликтов.

1 ситуация (межличностный социально – бытовой конфликт).

В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка....

2 ситуация (межличностный, семейно – бытовой конфликт).

Муж приходит позднее обычного домой. 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 заработать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

3 ситуация (внутриличностный конфликт)

Маша несколько недель находится в плохом настроении, ей не дают покоя мысли о том, что скоро придется распрощаться со школой и сделать выбор, либо пойти учиться, то куда? Либо пойти работать. Она не может сделать выбор. Вся эта ситуация заставляет ее расстраиваться, быть грубой и несдержанной с близкими людьми.

4 ситуация (межличностный вертикальный конфликт)

По мнению ученика, преподаватель поставил ему незаслуженную оценку, а он рассчитывал на лучший результат. Он в грубой форме, вызываясь сообщил об этом преподавателю. Преподаватель успокоил ученика, попросил быть его сдержаннее и предложил после урока решить этот вопрос. После урока они, поговорив, пришли к выводу, что оценку необходимо исправить, но для этого ученику следует подготовить дополнительный вопрос.

5 ситуация (управленческий конфликт)

Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.:ЮНИТИ, 1999. - Гл. 32; 35.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл. 3; 13.

## **Практические занятия №12.Проведение деловой игры « Деловой этикет» (1 час)**

### Методические указания

Цель занятия: сформировать навыки этического поведения в рамках конфликтного взаимодействия.

В результате изучения данной темы студент должен знать правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии; понятие этики и морали, основные этические нормы поведения в конфликтном взаимодействии, уметь использовать основные этические правила и нормы в процессе конфликтного взаимодействия.

### Содержание работы

Студенты на основе полученных знаний, разрабатывают этический кодекс конфликтного взаимодействия и оформляют его в форме таблицы.

### Этический кодекс конфликтно взаимодействия

Основные аспекты	Этические принципы конфликтного взаимодействия	Рефлексия знаний и умений по этическим принципам поведения в конфликтном взаимодействии (отмечаются зеленым карандашом те правила, которыми студент овладел и уже применял при разрешении конфликтов в повседневной жизни, красным карандашом, те правила, которыми овладел в меньшей степени и не использовал при разрешении конфликтов.
Теоретический аспект	Этика- Мораль- Этикет Функции морали-	
Этические правила поведения в конфликтном взаимодействии		
Этические правила общения в конфликтном взаимодействии.		

#### Учебная литература

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.:ЮНИТИ, 1999. - Гл. 32; 35.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
3. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл. 3; 13.