

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебно-методический комплекс

2010

УДК 159.9:316.6(075.8)
ББК 88.52я73
К65

Автор-составитель: старший преподаватель кафедры прикладной психологии УО «ВГУ им. П.М. Машерова» **Ж.Л. Данилова**

Рецензент:
заведующий кафедрой прикладной психологии УО «ВГУ им. П.М. Машерова»,
кандидат психологических наук, доцент *О.Е. Антипенко*

В учебно-методическом комплексе представлены основное содержание курса «Конфликтология» для специальности «Психология», базовые понятия дисциплины, диагностический материал, тематика семинарских занятий, контрольные задания для проверки знаний студентов. Названные составляющие помогут студентам овладеть знаниями по данной учебной дисциплине, а также оценить свой уровень усвоения знаний.

Учебно-методический комплекс может быть использован студентами дневного и заочного отделений, изучающими данную дисциплину.

УДК 159.9:316.6(075.8)
ББК 88.52я73

© УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2010

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
I. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ	6
II. КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА ...	7
Раздел 1. Психология конфликта	7
Раздел 2. Поведение личности в конфликте	12
Раздел 3. Технологии решения конфликтов	30
Раздел 4. Практикум по конфликтологии	41
III. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	43
ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ	49
IV. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	50
Контрольные тестовые задания	59
Вопросы к зачету	64
Вопросы к экзамену	65
Глоссарий	67
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	71
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИЗДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	72
ПРИЛОЖЕНИЯ	74

ВВЕДЕНИЕ

Конфликтология – это отрасль прикладной социальной психологии, изучающая закономерности возникновения и развития конфликтов, методах их разрешения и предотвращения. Существует закономерная связь между уровнем знаний по конфликтологии, как репрезентации в сознании социально накопленного опыта в этой области, и уровнем применения их в реальной практике решения проблем, возникающих в жизненных ситуациях.

Психологу, работающему с людьми, необходимо владеть искусством решения конфликтов и предупреждения их деструктивных последствий.

Изучение основных направлений конфликтологии позволит успешно выявить скрытые внутренние причины конфликтов; владеть искусством управления конфликтным процессом и коррекции своего поведения в конфликте; разумно использовать на практике психологические методики профилактики и разрешения конфликтов.

1.1. Цель преподавания дисциплины – изучение теоретических основ конфликтологии и практических способов предотвращения и решения конфликтных ситуаций, понимание психологических механизмов работы с конфликтом.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

1. Формировать у студентов мотивацию усвоения знаний в области конфликтологии.

2. Ознакомиться с современными концепциями трактовки предмета конфликтологии, рассмотреть классификацию конфликтов, основных закономерностей развития и причин возникновения конфликтов.

3. Овладеть диагностическим инструментарием анализа конфликта и выявления конфликтных личностей.

4. Овладеть практическими навыками и особенностями составления коррекционных программ по конфликтологии.

Изучение основных направлений конфликтологии позволит:

- успешно выявить скрытые внутренние причины конфликтов;
- владеть искусством управления конфликтным процессом и коррекции своего поведения в конфликте;
- выступать посредником-медиатором при разрешении конфликта;
- разумно использовать на практике психологические методики профилактики и разрешения конфликтов;
- использовать полученные навыки составления коррекционных программ в конфликтологии.

Содержание курса «Конфликтология» представлено следующими разделами:

- I. Психология конфликта.
- II. Поведение личности в конфликте.
- III. Технологии решения конфликтов.
- IV. Практикум по конфликтологии.

Согласно образовательному стандарту, по данной дисциплине предусмотрено 52 аудиторных часа. Из них: 30 часов лекционных занятий; 22 часа практических занятий.

Основным критерием качества подготовки студентов по специальности 1-23 01 04 «Психология» выступают следующие основные показатели:

1. Профессиональная мотивация, уровень знаний по конфликтологии.
2. Применение знаний в практике решения конфликтных ситуаций.
3. Использование знаний по конфликтологии в непредвиденных реальных жизненных обстоятельствах.

I. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование темы	Лекции	Прак.
1.	Конфликтология как отрасль прикладной социальной психологии	2	
2.	Анализ конфликта	2	2
3.	Внутриличностный конфликт	2	2
4.	Межличностные и групповые конфликты	2	
5.	Межличностные конфликты в деловой сфере	2	2
6.	Специфика супружеского конфликта	2	2
7.	Особенности поведения мужчины и женщины в конфликте	2	2
8.	Конструктивные способы разрешения конфликтов	2	
9.	Технологии общения в конфликте	2	2
10.	Способы выхода их конфликта	2	
11.	Медиация как одна из основных форм разрешения конфликтов	2	2
12.	Обучение навыкам анализа конфликтной ситуации	2	2
13.	Технологии индивидуальной работы конфликтолога	2	2
14.	Роль психологического тренинга в конфликтологии	2	2
15.	Диагностика в конфликтологии	2	2
Всего аудиторных часов:		30	22

II. КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННОГО КУРСА

Раздел 1. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Тема 1. Конфликтология как отрасль прикладной социальной психологии

Содержание: Возникновение и развитие конфликтологии. Современная конфликтология в системе наук. Предмет и основные вопросы конфликтологии.

Конфликтология – это наука о закономерностях возникновения и развития конфликтов и методах их разрешения и предотвращения.

Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, развившейся на стыке многих наук и прежде всего – социологии и психологии. Она выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в 50-х гг. XX в.

Конфликтология как зарождающаяся наука, опирается на синтез социально – психологических, юридических и педагогических знаний. Многие умные рассматривают конфликтологию как своего рода искусство, которое включает мастерство введения спора и диалога. Термин «искусство» лишь поддерживает огромное значение личностно – творческого фактора и практического воплощения и системы комплексных знаний в области конфликтологии.

Задачи К. – не только познавательные – теоретические, но и утилитарно – практические; помочь людям понять, как вести себя в конфликте, как его предотвратить или разрешить.

Одной из первых работ в области конфликтологии можно считать работу К. Левина «Разрешение социальных конфликтов» (1948). В своих работах классики конфликтологии постоянно апеллировали к психологической феноменологии, например, к таким явлениям как враждебные чувства, мысли или установки. Современная западная конфликтология испытывает на себе все большее влияние психологии в силу признания как роли психологических факторов в возникновении и развитии социальных конфликтов, так и значительных возможностей использования психологических методов для разрешения и ослабления конфликтов. Что же касается отечественной конфликтологии, то она в настоящее время развивается скорее в рамках социологических подходов, недостаточно связанных с психологией. В свою очередь, и развитие социологических взглядов на природу конфликтных явлений, их место и роль в жизни общества оказало несомненное

и значительное влияние на теорию и практику работы с конфликтами в различных областях, в том числе и в психологии.

Психологическая традиция изучения конфликтов является наиболее развитой из всех научных дисциплин, интересующихся конфликтами. Об этом свидетельствует как устойчивый и продолжительный интерес психологов к конфликтам, так и разнообразие теоретических и практических работ на эту тему. В психологической традиции можно выделить следующие подходы к изучению конфликтов.

Представление о конфликте как интрапсихическом явлении развивалось *психодинамическими подходами*. Основная традиция в его интерпретации заложена Фрейдом. Конфликт – это важнейший теоретический конструкт в психоаналитической концепции, ключ к пониманию психической жизни человека. Конфликту приписывается изначальный характер в силу противоречивости самой природы человека. Основное внимание в психоаналитических работах уделялось внутренним конфликтам неосознаваемого характера. Конфликт, с точки зрения психоанализа, возникает в глубинах психики как результат взаимодействия внутренних структур и тенденций психики в силу законов ее собственного существования. Только в рамках этих законов и можно адекватно объяснить и описать интрапсихический феномен. Интерперсональные конфликты в психоаналитической традиции также интерпретируются через внутриличностные особенности человека. Стойкая тенденция к межличностным осложнениям является следствием искажений в базисных аттитюдах человека, возникающих под влиянием неблагоприятного опыта, приобретенного преимущественно в детстве.

Ситуационный подход в исследовании конфликтов был реализован, прежде всего, в *бихевиористской традиции*, сделавшей акцент на внешних детерминантах их возникновения. Предметом изучения ситуационных подходов в исследовании конфликтов стали внешне наблюдаемые конфликты и их поведенческие параметры. В рамках ситуационных представлений конфликт есть форма реакции на внешнюю ситуацию. Стойкая тенденция личности к конфликтному реагированию в поведенческих подходах является следствием закрепления соответствующих моделей в поведенческом репертуаре. Наибольший вклад в изучение ситуационной детерминации конфликта внес М. Дойч, в работах которого конфликт описывается как следствие объективного столкновения интересов сторон. Результаты исследований Дойча легли в основу созданной им концепции кооперации–конкуренции.

С точки зрения *когнитивных подходов* конфликт может быть понят только с учетом субъективного отражения тех или иных параметров ситуации, которое становится основой оценки ситуации как конфликтной и ключевым фактором объяснения феноменологии конфликтов. Традиция субъективного понимания ситуации и ситуационной детерминации

поведения была заложена Левином, первым психологом, исследовавшим конфликты. Когнитивные подходы описали когнитивное измерение конфликта, а также предложили его понимание как специфической когнитивной схемы, в соответствии с чем конфликт – это не свойство ситуации, но скорее выводы, делаемые на ее основе.

Современная конфликтология исходит из принципов признания конфликта в качестве закономерной и естественной характеристики социальных отношений, возможности протекания конфликтов в разнообразных, в том числе и конструктивных формах, утверждения принципиальной возможности управления конфликтами.

Конфликтология тесно связана с социологией и психологией, от которых она «отпочковывается». Многие другие отрасли науки (история, культурология, правоведение, педагогика, политология, военные науки) дают ей фактический материал и служат полем приложения её концепций.

Предмет конфликтологии – конфликт как процесс возникновения и развития конфликтной ситуации.

Основой конфликта является **конфликтная ситуация**, в которой присутствует:

- 1) предмет конфликта – противоречие (проблема), которое противоборствующие стороны пытаются решить;
- 2) объект конфликта – проблема на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые пытаются контролировать её и управлять ею;
- 3) субъект конфликта – конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт.

Инцидент – ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта.

Основные вопросы конфликтологии:

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

В настоящее время сформировалось несколько относительно самостоятельных направлений: организационная, юридическая, педагогическая, производственная, экономическая конфликтологии, кото-

рые тесно взаимодействуют с психологией конфликта – важнейшим самостоятельным направлением.

Но наиболее развитыми и продолжительными исследовательскими традициями являются философско-социологическая и психологическая традиции изучения конфликтов.

Тема 2. Анализ конфликта

Содержание: Понятие конфликта как предмета конфликтологии. Классификация конфликтов (типы, виды конфликтов). Структура конфликта. Процесс развития конфликта.

Понятие конфликта принадлежит как обыденному сознанию, так и науке, которая наделяет его своим специфическим смыслом. Слово «конфликт» происходит от латинского «*conflictus*» - столкновение. Этим понятием обозначается достаточно широкий круг явлений: сражение или война; дисгармония в отношениях между людьми; психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования противоположных импульсов, желаний или тенденций; противостояние характеров или сил в драматическом произведении; публичное столкновение или ссора.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов обозначают одиннадцать областей научного знания, так или иначе изучающих конфликты: психология, педагогика, социология, правоведение, политология, социобиология, история, математика, философия, военные науки, искусствоведение.

Характерными чертами конфликта являются следующие:

- конфликт – явление социальное, порожаемое самой природой общественной жизни;
- конфликт – явление осознанное на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности, осмысленное противостояние, связанное с несовместимостью интересов ценностных оценок, целей;
- конфликт – явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее;
- конфликт – прогнозируемое явление, подверженное регулированию.

И.Е. Ворожейкин дает следующее определение: «Конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон».

Проблема создания типологий конфликтов связана с выбором основания, на котором осуществляется выявление сходства и различий

свойств и характеристик конфликта. В исследованиях по конфликтологии и психологии конфликтов встречаются различные основания и соответствующие им виды и типологии конфликтов, поскольку выбор единого универсального основания весьма затруднителен.

Первое основание – сферы конфликтов. Виды конфликтов: экономические, социальные, политические, этнические, производственные, семейно-бытовые, организационные, психологические, нравственные.

Второе основание – количество участников конфликта. Виды конфликтов:

- внутриличностный конфликт;
- межличностный конфликт;
- межгрупповой конфликт;
- конфликт «личность – группа».

Третье основание базируется на соотношении в конфликте предмета и объекта. Виды: деловой конфликт (причина объективная); эмоциональный конфликт (причина скрытая субъективная).

Четвертое основание – продолжительность конфликта. По продолжительности конфликты бывают кратковременными или затяжными.

Пятое основание – характер последствий конфликта. По последствиям они бывают лихорадящими и разрушительными.

Шестое основание – особенности развития конфликта. В этом случае различают стихийные конфликты и запланированные.

Седьмое основание – возрастная периодизация. В этом случае изучаются характерные для различных возрастных групп конфликты: в дошкольной среде, среди школьников младшего, среднего старшего возрастов.

Действия многих участников конфликта независимо от его вида, отличаются стереотипностью: применяемые тактики и приемы не отличаются разнообразием и конфликты протекают по одной и той же схеме. Существуют различные описания динамики конфликтов. Наиболее распространенной является *четырёхэтапная форма описания конфликта*, в которой выделяются:

- 1) инкубационный, или скрытый этап;
- 2) этап открытого противоборства;
- 3) разрешение конфликта;
- 4) постконфликтный этап.

Основные этапы конфликта:

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого

факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним.

3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т.п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. Развитие открытого конфликта. На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. Разрешение конфликта. В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): педагогическими (беседа, убеждение, просьба, разъяснение) и административными (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя).

Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения.

Основными фазами конфликта являются:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.

Раздел 2. ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ

Тема 3. Внутриличностный конфликт

Содержание: Понятие внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностных конфликтов. Особенности переживания и последствия внутриличностного конфликта. Условия предупреждения и разрешения внутриличностного конфликта.

Научное изучение внутриличностных конфликтов началось в конце XIX века. Считается, что философы-этики в этом плане опередили психологов, поскольку категория морального внутриличностного конфликта нашла уже достаточно солидное отражение в фило-

софской литературе. Проблемы патологических изменений в психике и организме человека в результате переживания критических ситуаций давно разрабатываются психиатрией и биологией. В психологии в течение XX века накоплен значительный теоретический и эмпирический материал по проблеме внутриличностных конфликтов.

Проблема внутриличностного конфликта активно разрабатывается в зарубежной психологии. Особенность зарубежных исследований состоит в том, что внутриличностный конфликт рассматривается исходя из понимания личности, которое сложилось в рамках определенной психологической школы.

В концепции внутриличностного конфликта в рамках психоаналитического направления акцент делается на биопсихологической трактовке. У человека в состоянии внутриличностного конфликта происходит столкновение желаний, часть личности отстаивает определенные желания, другая отклоняет их (З. Фрейд). В теории К.Юнга внутриличностный конфликт – это регресс на более низкий уровень психики, то есть он происходит в сфере бессознательного. У К. Хорни внутриличностный конфликт анализируется с 2-х позиций, как столкновение стремлений к удовлетворению желаний и к безопасности и как противоречие «невротических потребностей», удовлетворение которых влечет за собой фрустрацию других.

В рамках гуманистической психологии предлагается другая теория внутриличностного конфликта. В основе конфликта, по К. Роджерсу, лежит противоречие, возникающее у личности между осознанными, но ложными самооценками, которые человек приобретает в течение жизни, и самооценкой на неосознаваемом уровне. Другой представитель данного направления, А. Маслоу сущность внутриличностного конфликта рассматривает как нереализованную потребность человека в самоактуализации.

По К. Левину, внутриличностный конфликт – это ситуация, в которой на субъекта одновременно действуют противоположно направленные силы примерно одинаковой величины, и субъект вынужден делать выбор: между положительной и отрицательной тенденциями; между положительной и положительной тенденциями; между отрицательной и отрицательной тенденциями.

Сущностью внутриличностного конфликта, по мнению основателя логотерапии В. Фракла, является потеря смысла жизни.

Когнитивная психология рассматривает внутриличностный конфликт через когнитивный диссонанс (Л. Фестингер). Диссонанс представляет собой негативное состояние, возникающее в ситуации несоответствия знания и поведения или несовпадения двух знаний.

Субъективно когнитивный диссонанс переживается как дискомфорт. Поэтому личность стремится устранить его.

В рамках бихевиоризма внутриличностный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания (Д. Скиннер). В рамках необихевиористов (Н. Милер, Дж. Доллард) конфликт определяется как фрустрация, т.е. реакция на препятствие.

Интеракционизм при анализе внутриличностного конфликта исходит из понимания его как конфликта ролей (А. Голднер).

Основатель концепции психосинтеза Р. Ассаджоли видит сущность внутриличностного конфликта в наличии острых противоречий внутри личности, снижающих цельность «Я».

Среди отечественных психологов одним из первых внутренние конфликты исследовал А. Лурия. Под внутриличностным конфликтом он понимал ситуацию, когда в поведении индивида сталкиваются две сильные, но противоположно направленные тенденции.

Таким образом, **внутриличностный конфликт** можно определять как острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

В психологии выделяют показатели внутриличностного конфликта:

Когнитивная сфера: противоречивость «образа Я»; снижение самооценки; осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора, сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался.

Эмоциональная сфера: психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания.

Поведенческая сфера: снижение качества и интенсивности деятельности; снижение удовлетворенности деятельностью; эмоциональный фон общения.

Интегральные показатели: нарушение нормального механизма адаптации; усиление психологического стресса.

Как указывал В.С. Мерлин, длительная и устойчивая дезинтеграция приспособительной деятельности – характеристика психологического конфликта. Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием механизмов психологической защиты.

Психологическая защита – специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта. Функцией психологической защиты является «ограждение» сферы сознания от негативных, травмирующих личность переживаний.

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются шесть основных видов внутриличностного конфликта.

1. Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»). Один из часто изучаемых видов внутриличностного конфликта, в частности, в психоаналитическом направлении. Выделяют конфликты между бессознательными стремлениями (З. Фрейд), между стремлениями к обладанию и к безопасности (К. Хорни), между двумя положительными концепциями – классическая дилемма «буриданова осли» (К. Левин), или как столкновение различных мотивов.

2. Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»). В этических учениях его часто называют моральным или нормативным конфликтом. (В. Бакштановский, И. Арницева, Д. Федорина). Рассматривается как конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями (В. Мясищев). А. Спиваковская выделяет конфликт между стремлением действовать в соответствии с желанием и требованиями взрослых или общества. Иногда рассматривается как конфликт между долгом и сомнением в необходимости следовать ему (Ф. Василюк, В. Франки).

3. Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Ю. Орлов) (между «хочу» и «могу»). Это конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» (референтная группа) и невозможностью это реализовать (А. Захаров). Конфликт может возникать не только когда действительность блокирует реализацию желания, но и в результате физической невозможности человека его осуществить. Это конфликты, возникающие из-за неудовлетворенности своей внешностью, физическими данными и способностями. К данному виду относятся и внутриличностные конфликты, в основе которых лежат сексуальные патологии (С. Крадохвил, А. Святощ, А. Харитонов).

4. Ролевой конфликт (между «надо» и «надо») выражается в переживаниях, связанных с необходимостью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также в связи с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт). К этому виду относятся внутриличностные конфликты между двумя ценностями, стратегиями или смыслами жизни.

5. Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу») понимается как в широком смысле, т.е. как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, так и в узком смысле – при нарушении процесса социальной или профессиональной

адаптации. Это конфликт между требованиями действительности и возможностями человека – профессиональными, физическими, психологическими. Несоответствие возможностей личности требованиям среды или деятельности может рассматриваться как временная неготовность, так и неспособность выполнить предъявляемые требования.

6. Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»). Адекватность самооценки личности зависит от её критичности, требовательности к себе, отношения к успехам и неудачам. Расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей ведет к тому, что у человека возникают повышенная тревожность, эмоциональные срывы (А. Петровский), М. Ярошевский). Среди конфликтов неадекватной самооценки выделяют конфликты между завышенной самооценкой и стремлением реально оценивать свои возможности (Т. Юферова), между заниженной самооценкой и осознанием объективных достижений человека, а также между стремлением повысить притязания, чтобы одержать максимальный успех и понизить притязания, чтобы избежать неудачи.

7. Кроме того, выделяют невротический конфликт. Он является результатом длительного сохраняющегося «простого» внутриличностного конфликта.

Ф. Василюк рассматривает переживание как особую внутреннюю деятельность, внутреннюю работу, с помощью которой человеку удастся перенести те или иные жизненные события, восстановить утраченное душевное равновесие, словом, справиться с критической ситуацией.

Автор выделяет четыре типа переживаний: гедоническое, реалистическое, ценностное и творческое. Для внутреннего конфликта, по его мнению, характерно ценностное переживание.

Переживание внутриличностного конфликта отличается от других типов переживаний тем, что: обычно представлено как психоэмоциональное напряжение; в нем выражается осознание личностью трудности данной ситуации; выражает процесс выбора, сомнения и борьбы; отражает перестройку ценностно-мотивационной системы личности.

Внутриличностный конфликт может иметь положительные и отрицательные последствия, Внутриличностные конфликты могут быть конструктивными (продуктивными, оптимальными) и деструктивными (разрушающими личностные структуры человека).

Конструктивным является конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих структур и минимальными личностными затратами на его разрешение. Конструктивно преодолеваемый внутриличностный конфликт – это один из механизмов гармонизации личностного развития.

Оптимальный внутриличностный конфликт рассматривается как основа морального развития. В основе совершения морального поступка находится «большая совесть», которая побуждает человека действовать вопреки собственной выгоде и подниматься к высшим моральным ценностям.

Тема 4. Межличностные и групповые конфликты

Содержание: Стратегия поведения в конфликте. Различия поведения людей в конфликте. Особенности межличностных конфликтов, их причины. Управление межличностными конфликтами. Конфликтные личности. Конфликт «отцов и детей». Возрастные особенности конфликтов.

Важнейшим фактором возникновения конфликтов является восприятие ситуации как конфликтной. Именно это восприятие запускает для субъекта необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии взаимодействия и его последующего развития.

Результатом развития этой идеи стала формулировка теоремы У. Томаса: «Если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям». Следствием определения ситуации становится поведение, которое человек строит в соответствии со своим «определением», и эти субъективные представления о ситуации оказывают на него более сильное влияние, чем ее объективные характеристики. Таким образом, человек создает собственную объективную модель реальности и начинает в ней существовать.

Следовательно, если человек определяет для себя ситуацию как конфликтную, то она становится конфликтом независимо от ее реального содержания, и человек конструирует и воплощает конфликтное взаимодействие. Он выбирает для себя соответствующие стратегии проведения, оценивает действия партнера, испытывает определенные эмоции, прогнозирует дальнейшее развитие ситуации. Принципиальное значение в возникновении конфликта имеет то, что после определения ситуации как конфликтной, может произойти переход к конфликтному взаимодействию.

В качестве главного признака, на основании которого человек определяет ситуацию как конфликтную, обычно рассматривается воспринимаемая несовместимость собственных целей и целей другой стороны. И прежде всего эта несовместимость воспринимается как угрожающая противоречивость, требующая мобилизации имеющихся ресурсов, чтобы добиться желаемой цели либо обеспечить себе максимальную возможную защиту.

Факторы определения ситуации как конфликтной:

1. *Объективные* – особенность самой ситуации, которая за счет своих собственных характеристик может соответствовать общим

представлениям о конфликтах, определяться как конфликтная большим количеством людей.

2. *Групповые* – принадлежность к определенному культурному слою, возрасту, профессии и др.

3. *Индивидуальные*:

- экстернальность (неуверенность в себе, потребность во внешней поддержке, поощрениях, перенос ответственности за свою жизнь на случай, на судьбу;

- личностная тревожность;

- агрессивная интерпретация ситуации (потенциальная);

- негативизм, враждебность, подозрительность, неприятие помощи, немотивированная злобность, стремление к спорам по любому поводу, навязчивое иронизирование, подтрунивание, насмешки, пренебрежительное отношение к другому, игнорирование – характеристики невротической личности;

- неадекватность представлений о себе и других (завышенная самооценка, тенденции к ее повышению за счет унижения других).

Человек, который чаще других оказывается участником конфликтных ситуаций, то есть обладает повышенной склонностью к восприятию ситуаций как конфликтных или конфликтному реагированию на те или иные внешние обстоятельства в обыденном представлении является конфликтной личностью.

Принято выделять три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную, конформистскую. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями конфликтующих сторон. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Поведенческие формы реагирования на конфликт можно описать в следующих терминах:

1. *Борьба (соперничество)*. Выбор в пользу борьбы определяется стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используется власть, сила закона, связи, авторитет. Она является целесообразной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности.

2. *Уход (избегание)*. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника. Она является взаимной уступкой и характеризуется отсутствием у конфликтующего желания сотрудничать, прилагать активные усилия для защиты собственных интересов, стремлением выйти из конфликтного поля. Такую стратегию

выбирают в тех случаях, когда предмет конфликта кажется несущественным, есть возможность достичь цели бесконфликтным путем, требуется отсрочить острое столкновение, чтобы «оттянуть» время.

3. *Уступки (приспособление)*. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Иногда в такой стратегии отражается тактика борьбы за победу. Уступка может оказаться лишь тактическим шагом при достижении стратегической цели. Также уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение для себя его ценности). В этом случае конфликт не разрешается.

4. *Компромисс*. Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Еще ее называют стратегией взаимной уступки. Стратегия компромисса способствует развитию межличностных отношений. Компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма выражается в заключении договоров, принятии обязательств и др. Пассивный компромисс – это отказ от каких-либо активных действий. Иногда компромисс может стать важным этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы, иногда может исчерпать конфликтную ситуацию. Это происходит в том случае, когда изменяются обстоятельства, вызвавшие напряженность.

5. *Сотрудничество*. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится на признании ценности межличностных отношений. Являясь одной из самых сложных стратегий, она отражает стремление противоположных сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему. Сотрудничество проявляется в тех случаях, когда:

- проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон;
- каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, чтобы прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы;
- стороны, вовлеченные в конфликт, поступают как партнеры, доверяют друг другу, ведут открытый диалог.

Причины и факторы межличностных конфликтов (по В. Линкольну):

Информационные факторы – неприемлемость информации для одной из сторон. Они проявляются в неполных и неточных фактах, слухах, невольной дезинформации, преждевременной информации из ненадежных источников, неадекватных акцентах.

Поведенческие факторы – неуместность, грубость, бестактность, проявление агрессивности и эгоизма, нарушение обещаний, произвольное нарушение комфортных отношений. К ним также можно отнести стремление к превосходству.

Факторы отношений – неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами. Дисбаланс в отношениях проявляется в несовместимости по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения, в различиях в образовательном уровне. На удовлетворенность от взаимодействия влияет негативный опыт отношений в прошлом и низкий уровень доверия и авторитетности.

Ценностные факторы. К ним относятся верования и предрассудки, убеждения, приверженность к групповым традициям ценностям и нормам. Также к ним относятся религиозные, культурные, политические, нравственные ценности.

Структурные факторы – относительно стабильные, объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменениям. Это – власть, система управления, право собственности, нормы поведения, правила игры.

Тема 5. Межличностные конфликты в деловой сфере

Содержание: Основная проблематика межличностных отношений. Специфика конфликта деловой сферы. Выявление причин отрицательного отношения людей друг к другу. «Кодекс поведения» в конфликте деловой сферы.

Межличностные конфликты являются самыми распространенными и охватывают практически все сферы человеческих отношений. Любой групповой конфликт, в конечном счете, так или иначе сводится к межличностному.

Межличностный конфликт – это ситуация противостояния участников, воспринимаемая как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия.

В отечественной психологии принята некоторая двойственность в употреблении термина «межличностный», однако большинство авторов склоняются к определению межличностного поведения как любого наблюдаемого проявления коммуникативной активности индивида, обусловленного фактом реального, предполагаемого или воображаемого присутствия других людей. В этом значении термин «межличностный» тождественен термину «интерперсональный», принятому в зарубежной психологии.

Особенности межличностных конфликтов:

1. В межличностных конфликтах противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения личных мотивов.

2. В межличностных конфликтах проявляется весь спектр причин.

3. Межличностные конфликты проявляют характеры, темпераменты, способности, интеллект, волю и другие индивидуально-психологические особенности конфликтующих сторон.

4. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватывают все стороны отношений между конфликтующими.

5. Межличностные конфликты затрагивают не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны.

В рамках ситуационного подхода конфликты деловой сферы рассматриваются в контексте общей системы взаимодействия. М. Дойч предлагает различать следующие фундаментальные измерения межличностных отношений:

- *кооперация-конкуренция*;
- *распределение власти* (равное или неравное); также обозначается как «доминантность – подчиненность», «автономия – контроль». Например, близкие друзья или «родитель – ребенок», «хозяин – слуга»;
- *ориентация на задачу* – социально-эмоциональная ориентация (муж и жена – социально ориентированы, бизнес-соперники – ориентированы на задачу);
- *формальный-неформальный характер отношений*; интенсивность и значимость – этот параметр отражает поверхностность или глубинный характер отношений.

«Кодекс поведения» в конфликте. Эффективность управления конфликтами зависит от умения выдержать и соблюсти своеобразный «кодекс поведения» в конфликте. К основным требованиям этого кодекса, по мнению психолога Н.М. Власовой, необходимо отнести следующие:

1. Настройся на позитивное (по крайней мере, на нейтральное) отношение к оппоненту, создавай базу для доверия. Прежде чем конфликтовать, прикажи себе «полюбить» оппонента и с этим настроением вступай во взаимодействие с ним.

2. Переключись с эмоционального на рациональный режим работы психики. В конфликтах чаще всего доминируют эмоции. Это ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои действия. Эмоциональный подход ведет к смещению де-

ла, проблемы и отношения к оппоненту. Мы застреваем на выяснении отношений, а дело, проблема стоит и не решается. Если проблема не решается, то отношения либо сильно ухудшаются, либо разрываются.

3. Дай оппоненту «выпустить пар», говори, когда он остыл. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверено, но не высокомерно. Много зависит от того, насколько мы сумеем помочь оппоненту снизить внутреннее напряжение.

4. Потребуй от оппонента спокойно обосновать претензии. Но скажи, что будешь учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции.

5. Сбивай возможную агрессию неожиданными приемами. Главной задачей при этом является снижение уровня отрицательных эмоций, а в идеале – и переключение оппонента с отрицательных эмоций на положительные.

6. Предложи оппоненту высказать свои варианты решения проблемы.

7. Давай оценку только действиям поступкам оппонента, а не его личности, не перескакивай с проблемы на личность. Не задевай его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму.

8. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват, но сделай это быстро, решительно и не в конце разговора.

Тема 6. Специфика супружеского конфликта

Содержание: Профили брака. Адаптация супругов в семье. Семейные ссоры. Причины конфликтов. Феномен «прощения» в психологии супружеских отношений. Процесс распада и дестабилизации семейных отношений.

В теории динамической супружеской терапии упоминается о семи профилях брака, основанных на реакциях и поведении супругов в браке. Сейгер предложил следующую классификацию поведения (профили) в браке:

1. **Равноправный партнер:** ожидает равных прав и обязанностей.
2. **Романтический партнер:** ожидает душевного согласия, крепкой любви, сентиментален.
3. **«Детский» партнер:** привносит в супружество спонтанность, непосредственность и радость, но одновременно приобретает власть над другим путем проявления слабости и беспомощности.
4. **«Родительский» партнер:** с удовольствием заботится о другом, воспитывает его.
5. **Рациональный партнер:** следит за проявлением эмоций, точно соблюдает права и обязанности. Ответственен, трезв в оценках.

6. Товарищеский партнер: хочет быть соратником и ищет для себя такого же спутника. Не претендует на романтическую любовь и принимает как неизбежное обычные тяготы семейной жизни.
7. Независимый партнер: сохраняет в браке определенную дистанцию по отношению к своему партнеру.

Уайл приводит три типа партнерских связей, которые он выделяет, используя критерии оценки реакции на конфликты:

1. Взаимное уклонение. Оба партнера активно уклоняются от обсуждений проблемы, отмамливаются, чувствуют несправедливость, но не высказывают друг другу своего беспокойства и обиды.

2. Взаимное обвинение. Партнеры открыто проявляют свое раздражение, беспокойство, подчеркивая свои требования.

3. Требование и уклонение. Один из партнеров активно реагирует на обстоятельства и стремится сблизиться с другим, другой – отстраняется, отмамливается, уклоняется от сближения. Причем, чем больше один уклоняется, тем сильнее другой стремится к нему сблизиться.

В процессе адаптации принято выделять два уровня: биологический и психологический. Брачно-семейную адаптацию следует рассматривать, как постепенный процесс приспособления супругов друг к другу и к семейной жизни, результатом которого является формирование устойчивого семейного уклада, распределение бытовых и психологических ролей, выработка приемлемого стиля общения друг с другом, выработка приемов решения и профилактики конфликтов и разногласий, определение взаимоотношений с микроокружением по типу открытой или закрытой группы. В среднем адаптационный период продолжается полтора-два года (выбор будущего супруга определяется рядом факторов).

Брачно-семейная адаптация рассматривается, как сложный многоуровневый целостный процесс взаимного приспособления супругов друг к другу и к семейной жизни.

Ссора представляет собой конфликт самооценок: участники ссоры стремятся поддержать самомнение и собственную репутацию ценой снижения самомнения и репутации «противника». Начало супружеской ссоры в быту – «переход на личности», ссора всегда включает личные обвинения. Одна из форм проявления высокой степени самомнения – психологическая эксплуатация брачного партнера. Психологическая эксплуатация проявляется:

1. В демонстрации партнеру своих негативных черт характера, отрицательных эмоций и плохих привычек, в посягательстве на духовный мир другой личности, в стремлении подчинить себе.

2. В перекалывании на нее ответственных решений и действий.

3. Склонности проигрывать модели своего поведения на других, вовлекая близких в свои проблемы и переживания, самореализуясь и самоутверждаясь за счет своей половины.

Супружеская ссора может заканчиваться тем, что:

- один из участников признает себя виновным;
- возникает серьезный затяжной конфликт;
- «Мы оба виновны» – спасительная формула для выхода из ссоры. «Мы ссоримся – значит, мы не правы».

В.А. Сысенко выделяет следующие причины конфликтов на почве неудовлетворенных потребностей:

1. Конфликты, размолвки, возникающие на основе неудовлетворенной потребности в ценности и значимости своего «Я», нарушения чувства достоинства со стороны другого партнера, его пренебрежительного, неуважительного отношения. Обиды, оскорбления необоснованная критика.

2. Конфликты, размолвки психические напряжения на базе неудовлетворенных сексуальных потребностей одного или обоих супругов. Они могут иметь различную основу: пониженная сексуальность одного из супругов, несовпадение циклов и ритмов возникновения сексуального желания; безграмотность супругов в вопросах психогигиены брачной жизни; мужская импотенция или женская фригидность; различные болезни супругов; сильное хроническое физическое и нервное переутомление одного из супругов.

3. Психические напряжения, депрессии, конфликты, ссоры, имеющие своим источником неудовлетворенность, потребности одного или обоих супругов в положительных эмоциях; отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания. Психологическое отчуждение супругов.

4. Конфликты, ссоры, размолвки на почве пристрастия одного из супругов к спиртным напиткам, азартным играм и другим гипертрофированным потребностям, приводящим к неэкономным и неэффективным, а порой и бесполезным затратам денежных средств семьи.

5. Финансовые разногласия, возникающие на основе преувеличенных потребностей одного из супругов. Вопросы взаимного бюджета, содержания семьи, вклада каждого из партнеров в материальное обеспечение семьи.

6. Конфликты, ссоры, размолвки на почве удовлетворения потребностей супругов в питании, одежде, на почве благоустройства домашнего очага, а также затрат на личные нужды каждого из супругов.

7. Конфликты на почве потребности во взаимопомощи, взаимоподдержке, в кооперации и сотрудничестве, а также связанные с разделением труда в семье, ведением домашнего хозяйства, уходом за детьми.

8. Конфликты, размолвки, ссоры на почве разных потребностей и интересов в проведении отдыха, досуга, различных хобби.

Итак, устойчивость или нестабильность брака В.А. Сысенко рассматривает через удовлетворение потребностей супругов. Он полагает, что стабильность брака зависит не только от удовлетворения материальных потребностей супругов, но и от удовлетворения эмоционально-психологических потребностей.

Харли выделяет по пять основных потребностей для мужчин и женщин, удовлетворение которых обеспечивает стабильность брака, а неудовлетворение которых ведет к конфликтам и может привести к разводу.

Пять основных потребностей мужчины в браке:

1. Половое удовлетворение.
2. Спутник по отдыху.
3. Привлекательная жена.
4. Ведение домашнего хозяйства.
5. Восхищение.

Пять особых потребностей женщины в браке:

1. Нежность.
2. Возможность поговорить.
3. Честность и открытость.
4. Финансовая поддержка.
5. Посвященность семье.

Феномен прощения и сама обида часто проявляются в браке, при этом супруги («обидчик и жертва») вовлечены во взаимоважное отношение. Часто бывает очень сложно перевернуть страницу в супружеских отношениях и позволить супругу начать с чистого листа, еще сложнее никогда не делать этого. Прощение – сложный процесс, требующий сил и энергии, и дарующий ценное исцеление от обид, вредно воздействующих на психическое и физическое здоровье человека. Прощение подобно спасательному кругу, который в ситуации обиды не даст утонуть в потоке гнева и агрессии. И обиженный, и обидчик выигрывают от искреннего прощения.

Тема 7. Особенности поведения мужчины и женщины в конфликте

Содержание: Гендер и конфликт. Гендерные стереотипы. Половые различия мотивационной и эмоциональной сферы. Поведенческие стратегии мужчин и женщин в различных жизненных ситуациях.

Изучение психологии мужчины и женщины их отличий друг от друга имеет непосредственное отношение не только к человеку как таковому, но так же ко всему обществу в целом.

Вопросы, связанные с особенностями пола человека и его психологическими различиями, в последнее время часто входят в число наиболее активно обсуждаемых в обществе. Ведь роль мужчины и женщины в общественной среде сегодня претерпевает значительные изменения.

Насколько значимы, закономерны и оправданы различия мнений, суждений, действий «мужских» и «женских» групп на социально психологическом уровне? Являются ли эти различия в большинстве своем следствием фундаментальной биологической разницы между мужчиной и женщиной или же они обусловлены в большей степени культурой, господствующей в обществе, определяющей взгляды и диктующей соответственно свои законы и правила?

Социальная психология гендера является огромным полем для изучения установок, предрассудков, дискриминации, социального восприятия и самовосприятия, самоуважения, возникновения социальных норм и ролей.

В психологии гендер – это социально биологическая характеристика, с помощью которой люди дают определение понятиям «мужчина» и «женщина».

Социальные психологи считают, что две основные причины, из-за которых люди стараются соответствовать гендерным ожиданиям, – это нормативное и информационное давление. Термин «нормативное давление» описывает механизм того, как человек вынужден подстраиваться под общественные или групповые ожидания, что бы общество не отвергло его.

Гендер находится под постоянным влиянием как культурных норм, устанавливающих, что должны делать мужчины, а что – женщины, так и социальной информации, внушающей людям, насколько велика разница между мужчинами и женщинами. Специалисты, занимающиеся психологией развития, обозначают термином дифференциальная социализация процесс, в ходе которого мы учим, что есть вещи, которые свойственны одним и несвойственны другим, в зависимости от пола обучаемого.

Зачатки дифференциальной социализации можно увидеть еще до рождения ребенка. Примером служит желание родителей и окружающих знать, кто же родится мальчик или девочка, ведь от этого уже многое зависит: как они его назовут, какую одежду, игрушки будут покупать, как будут воспитывать. Гендер является очень важной социальной переменной и родителям вряд ли бы понравилось, если окружающие допускали бы ошибки в отношении пола ребенка.

Уже в 3 года дети с уверенностью относят себя к мужскому или женскому полу, о называется гендерной идентификацией). В это время дети начинают замечать что мужчины и женщины стараются по

разному выглядеть, заниматься разной деятельностью и интересоваться разными вещами. Как только ребенок начинает замечать различия между мужчинами и женщинами у него обычно появляется повышенное внимание к ролевым моделям, обладающим тем же полом что и он сам, обусловленное желанием быть самым лучшим мальчиком или девочкой. Дифференциальным подражанием объясняется, почему женщинам, как правило, нравится ходить по магазинам и заниматься подготовкой к праздникам, а мужчины часто этого избегают. Пока ребенок растет, он видит, что именно женщина занимается такими делами и если ребенок – девочка, то это будет интересовать ее гораздо больше, чем, если бы на ее месте был мальчик. Нельзя забывать, что гендерно-ролевая социализация – это процесс, продолжающийся в течение всей человеческой жизни, он отражает меняющиеся обстоятельства и новый опыт.

На протяжении жизненного пути материалом для построения гендера служит вся система того, что в данной культуре связывается с мужественностью и женственностью.

Различия семейных половых ролей наиболее наглядно проявляются в степени пространственного дистанцирования родителя от ребенка. Мужская склонность к иерархизации невольно подталкивает его удерживать ребенка на некотором расстоянии (власть немислима без дистанции). Женская роль предполагает отказ от власти и, значит, абсолютный отказ от дистанцирования, выражающийся в стремлении к регулярному обниманию ребенка, прикосновениям, похлопываниям, поглаживаниям, целованию, прижиманию к себе, держанию на руках или за руку. Все прочие способы реализации женской роли – подарки, приятные слова, выполнение просьб – в воспитательном плане психологически ущербны.

Для мужчины ведущими являются внесемейные задачи: занятие достойного иерархического положения в обществе, эффективная реализация личностного потенциала (как способ достижения ранга), профессиональная самоутверждение, обеспечение условий для нормального существования своей семьи. Без нахождения своего места в некоем значимом «Деле» полноценная удовлетворенность жизнью у мужчины невозможна.

Направленность интересов мужчины и женщины не является абсолютно одномерной. На больших временных отрезках достижению удовлетворенности жизни соответствует сочетание семейной направленности и адекватной внешней социальной активности. Специфичной для пола является только приоритетность направленности интересов – что является первым, а что – вторым.

У мальчиков и мужчин, самооценка более устойчива, чем у девочек и женщин. На эти половые различия влияют 4 фактора: степень

открытости во взаимоотношениях, реакция на обратную связь, стресс, связанный с отношениями с близкими людьми, и защитные механизмы (компенсаторное поведение, стратегии самопрезентации и самораскрытия). Исследования эмоциональности по большей части демонстрируют превосходство женщин. Так, у женщин имеется более высокий уровень тревожности, большая значимость связи эмоций с межличностными отношениями. Для мужчин характерно стремление скрывать свои эмоции, особенно негативные, эмоциональная сдержанность – даже с друзьями своего пола.

Большая субъективная значимость взаимодействия с другим человеком и вообще взаимоотношений имеет своим следствием сравнительно большее развитие у женщин, чем у мужчин, социально перцептивных способностей: женщины тоньше улавливают состояние другого человека по изменениям в тембре голоса и в других экспрессивных проявлениях, точнее определяют эффект своего собственного воздействия на другого человека. Женщины имеют более тесные дружеские взаимоотношения, чем мужчины; склонны к самораскрытию и ведут более интимные разговоры; свободнее выражают свои эмоции и чувства, в том числе с лицами противоположного пола; они располагают большим диапазоном межличностных дистанций, каждая из которых показывает определенный уровень близости с человеком. Вследствие большей социальной ориентированности женщины четче осознают те хрупкие связи, которые объединяют людей и делают их общение более доверительным. Женский стиль общения связан с такими межличностными отношениями, для которых характерны подчиненные, либо социально желательные стратегии поведения, демонстрируя которые женщина опирается в большей степени на интуицию.

Мужчины более прямолинейны в своих потребностях, что делает их более понятными и предсказуемыми по сравнению с женщинами. Мужской стиль подчеркивает независимость, склонность к действиям, характерный для людей, облеченных властью, а женский – взаимозависимость. Мужчины говорят с нажимом, перебивают собеседника, тверже смотрят в глаза, реже улыбаются.

Жесты во время общения используются мужчинами и женщинами в разных вариациях и с разной частотой. Мужчины чаще используют прикосновения к другим, чем женщины, последние предпочитают прикосновения к себе.

Общую идею о гендерно-ролевом конфликте выдвинул О'Нил в 1990 году. Конфликт может возникнуть, когда мужчина ограничивает своим поведением или поведением других, исходя из традиционных гендерных ролей, когда окружающие оказывают на него давление за нарушение норм мужественности, или когда он подавляет себя или окружающих из-за того, что они не стараются соответствовать роли.

Модель гендерно-ролевого конфликта включает в себя 6 паттернов:

1. Ограничение эмоциональности – трудность в выражении своих собственных эмоций или отрицание права других выражать эмоции.
2. Гомофобия – боязнь гомосексуалов, включая стереотипы о последних.
3. Социализация контроля, власти и соревнования.
4. Ограничение сексуального поведения и демонстрация привязанности.
5. Навязчивое стремление к соревнованию и успеху.
6. Проблема с физическим здоровьем, возникающая из-за не правильного образа жизни.

Этот конфликт отражается как в во внутриличностной, так и в межличностной сфере. Тревожность, депрессия, снижение самооценки, стресс, проблемы в отношениях, конфликты на работе, физическое и сексуальное насилие – все это возможные результаты гендерно-ролевого конфликта.

Поведение мужчин и женщин в конфликтных и фрустрирующих ситуациях. Женщины хуже справляются с эмоциональными проблемами и возникающими трудностями, сильнее переживают семейные и личные конфликты (Р.А. Березовская, 2001; И.В. Грошев, 1996).

С. Нолен-Хоксма (1990) показано, что женщины, испытывая подавленность, стремятся думать о возможных причинах своего состояния. Эта реакция «тщательно обдумать» приводит к навязчивому фокусированию на проблеме и увеличивает уязвимость женщины по отношению к стресс-фактору. Мужчины, наоборот, пытаются отгородиться от депрессивных эмоций, концентрируясь на чем-то другом, например осуществляя физическую активность, чтобы таким способом разрядить возникшее негативное напряжение.

И.В. Грошев (1996) тоже выявил, что мужчины и женщины по-разному разрешают конфликтные ситуации, возникающие в семейном и домашнем кругу. Женщины проявляют больше терпимости и стремления к компромиссному примирению интересов. Мужчины в этой ситуации чаще прибегают к «крепким» выражениям и ругательствам, а женщины скорее готовы заплакать.

М.А. Круглова (1999), изучая стратегии поведения при психологической защите, выявила, что у женщин разрыв между тремя видами стратегии (избегание, агрессия и миролюбие) минимален, в то время как у мужчин наблюдается либо избегание (стремление уйти от конфликта), либо агрессия. Миролюбие у них выражено значительно меньше, чем у женщин.

Во время ссоры, как отмечает И.В. Грошев, женщины чаще вспоминают старые грехи и ошибки, допущенные супругом в про-

шлом. Мужчины же больше придерживаются проблемы, из-за которой возникла ссора.

Начиная с К. Юнга, некоторые ученые высказывают предположение, что стили совладающего поведения у мужчин и женщин с возрастом изменяются по-разному. Мужчины в старости переходят от активного стиля к пассивному. После того как они почти всю жизнь несли ответственность за других, содержали семью и принимали решения, они, вероятно, чувствуют себя вправе выразить всю сложность своей личности, включая и те ее черты, которые принято считать женскими. Чем старше они становятся, тем больше продвигаются от активного к пассивному стилю, названному Д. Гутманом (1975) «магическая власть»; при этом стиле они отбивают атаки реальности с помощью множества приемов, таких как проекция и искажение. Женщины с возрастом начинают в большей мере проявлять «мужские» черты: властность, агрессивность и практичность.

Раздел 3. ТЕХНОЛОГИИ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Тема 8. Конструктивные способы разрешения конфликтов

Содержание: Предотвращение и профилактика конфликта. Управление конфликтом и конфликтными отношениями на стадии его возникновения. Использование результатов конфликтного взаимодействия. Проектирование и конструирование конфликта и его последствий.

Знание причин и факторов межличностных конфликтов является необходимым условием успешного управления конфликтами. Управление 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 по отношению к каждому конкретному конфликту. Управление межличностными конфликтами включает в себя четыре этапа:

1. *Прогнозирование конфликта.* На данном этапе происходит изучение индивидуально-психологических особенностей сотрудников, знание и анализ ранних симптомов скрытого конфликта.

2. *Предупреждение конфликта.* На основе углубленного анализа причин и факторов назревающего конфликта руководитель предпринимает меры по их нейтрализации: педагогические меры (беседы,

разъяснения) или административные (изменение условий труда, перевод потенциальных конфликтантов в разные подразделения).

3. *Регулирование конфликта.* На этом этапе необходимо добиться признания конфликтующими реальности конфликта, и напомнить им о соблюдении корректности поведения во взаимоотношениях, ограничить число участников конфликта выбрать технологию разрешения конфликтной ситуации.

4. *Разрешение конфликта.* На этом этапе руководитель осуществляет один из способов разрешения конфликтной ситуации в рамках выбранной технологии.

Многие управленческие конфликты легче предупредить, чем разрешить, поэтому профилактика конфликтов должна занимать соответствующее место. Основной стратегией предупреждения конфликтов в организации является снижение уровня конфликтности тех личностей, которые склонны к их разжиганию. Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин считают, что личностно-ориентированный подход в профилактике конфликтов должен стать приоритетным. Работа по осуществлению данного подхода может идти по двум направлениям:

1. Коррекция субъективных (внутренних) условий конфликтной личности в ходе индивидуальной работы.

2. Создание организационно-управленческих условий, способствующих снижению проявлений конфликтности. К данным условиям в первую очередь относят выверенную кадровую политику. Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только квалификационных показателей, но и психологических качеств персонала существенно уменьшают вероятность приема на работу конфликтных личностей. Такая кадровая работа нуждается в психологическом сопровождении, основой которого является психологическая диагностика персонала при приеме на работу и расстановке кадров.

Важным фактором снижения конфликтности личности является высокий авторитет руководителя, который в данном случае выступает как дополнительный нормативный фактор регуляции поведения и отношений персонала. Это обуславливает необходимость заботы об авторитете. Поднятию авторитета способствуют развитые умения конструктивно и справедливо разрешать конфликты, навыки бесконфликтного взаимодействия. Как показывает практика, в организациях, где руководитель обладает высоким авторитетом, конфликты возникают редко. Они имеют деловую основу и быстро разрешаются, а конфликтные личности ведут себя сдержанно.

Хорошим стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов в коллективе, является наличие в нем высокой организационной культуры как системы осознанных и неосознанных представлений, ценностей, правил, запретов, традиций, разделяе-

мых всеми членами данной организации. Для профилактики конфликтности важно наличие положительных традиций как ограничительных рамок для конфликтной личности.

По многочисленным психологическим исследованиям конфликтность персонала ниже в тех организациях, где мотивация труда, профессиональных или статусных достижений высока.

Значимым психологическим фактором, снижающим уровень конфликтных проявлений, является престиж деятельности и престиж организации. Престиж деятельности является как ограничителем, так и регулятором поведения: люди дорожат престижной должностью или работой, у них повышается чувство ответственности, что влияет на их поведение и общение.

Благоприятный психологический климат существенно снижает уровень конфликтности персонала. Качество и производительность трудовой деятельности во многом зависит не только от совершенства организации, оснащенности, условий, но и от сплоченности коллектива, от характера взаимоотношений и эмоциональной атмосферы. Особенности психологического климата сильно влияют на акцентуированных личностей. Лица с истероидной, параноидальной акцентуацией, демонстративным и доминантным поведением весьма чувствительны к доброжелательному общению в коллективе. Психологические исследования также показывают, что на морально-психологический климат организации влияет множество факторов: стиль руководства, мотивы трудовой деятельности, характер взаимоотношений, удовлетворенность, моральные нормы, сплоченность и др. Основные организационно-управленческие условия, способствующие снижению конфликтности в коллективе, являются дополнительными социальными нормами регуляции поведения, нравственными и этическими ограничителями.

Конструктивным средством, снижающим уровень конфликтности персонала, является повышение конфликтологической компетентности, формирование психологических умений управлять конфликтами и разрешать их.

Важным условием снижения конфликтности является ориентация руководителя и подчиненных на высокие, но объективно обоснованные эталоны деятельности и поведения. В данном случае эталонные модели должны иметь структурированный набор личностных качеств, которые обеспечивают высокую эффективность деятельности, высокий уровень профессионализма или достижения в деятельности значимого социально-позитивного эффекта. Эталонной моделью могут быть «профиль эффективного руководителя», траектория профессиональной карьеры и психологические факторы ее успешности.

Алгоритм управления конфликтом в процессе деятельности руководителя.

Универсального алгоритма деятельности руководителя не существует. С.М. Емельянов предлагает выделить в таком алгоритме основные целесообразные шаги:

1. Изучение причин возникновения конфликта (используется наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, изучение документов, изучение биографических данных участников конфликта).

2. Ограничение числа участников (руководитель работает с лидерами в микрогруппах, перераспределяет функциональные обязанности, поощряет или наказывает).

3. Дополнительный анализ конфликта с помощью эксперта (руководитель опрашивает экспертов, привлекает к анализу конфликта психолога-медиатора, организует переговорный процесс).

4. Принятие решения. Руководитель использует административные методы, педагогические методы, приглашает «третью сторону» для разрешения конфликтной ситуации.

Тема 9. Технологии общения в конфликте

Содержание: Организация переговорного процесса. Переговорные стили. Требования к участнику переговоров. Налаживание контакта в процессе общения. Прием и передача информации в переговорном процессе. Способы достижения убедительности в переговорах.

Переговоры являются альтернативой силовым методам разрешения конфликтов. Сегодня переговоры представляют особую отрасль знаний и практической деятельности, хотя отношение к ним как к наиболее конструктивной форме урегулирования конфликтов явилось результатом определенной эволюции взглядов в данной области. Первой книгой советов по ведению переговоров считается книга Ф. де Каллере, вышедшая в 1716 г. Еще в 50-60-е гг. прошлого столетия переговоры рассматривались как часть конфликтного процесса, в котором стороны используют разнообразные средства для достижения победы одной стороны над другой. В области международных отношений изменению отношения к переговорам послужил Карибский кризис 1962 г., когда избегание конфликта было осознано как общий интерес, «согласие» стало цениться больше, чем победа. Р. Фишер и У. Юри в своей книге «Путь к согласию, или Переговоры без поражений» (1990 г.) заложили основы нового подхода к процессу переговоров, явившегося фундаментом всех последующих разработок в данной области. Основные положения этого подхода:

1. Отношения участников переговоров определяются тем, что они партнеры перед которыми стоит задача совместного принятия решения.

2. Цель переговоров их участники должны видеть в разумном решении, полученном быстро и в полном согласии.

3. При ведении переговоров необходимо отделять споры между людьми от решаемых задач.

4. Надо быть мягким с людьми и требовательным к задаче.

5. Необходимо действовать независимо от доверия или недоверия.

6. Надо сосредоточиться на выгодах, а не на позициях.

7. Необходимо изучать интересы сторон.

8. Не следует устанавливать «нижней границы» – худшего из допустимых вариантов в данной ситуации.

9. Следует продумать возможность взаимной выгоды.

10. Необходимо настаивать на использовании объективных критериев.

11. Следует представить множество вариантов на выбор, а решение принять позже.

12. Надо стараться достичь результата, основанного на нормах, не зависящих от воли или нажима со стороны кого-либо из партнеров.

Данные положения «метода принципиального ведения переговоров» сегодня считаются общепринятыми, и его основные идеи фактически сохраняются неизменными.

Дж. Рубин выделяет две модели переговорного процесса. Первая – это *модель «взаимных выгод»*. Ключевым принципом данного подхода является положение о поиске соглашения на основе анализа интереса и позиции сторон. Вторая *модель «уступок – сближения»*. Ее суть в том, что при противоречии в интересах стороны идут на взаимные уступки, пока не находят точку, которую считают для себя приемлемой. Эту модель еще именуют «торгом» и дистрибутивным видом переговоров.

Переговоры различают как прямые, так и с участием третьей стороны. Урегулирование конфликта с помощью третьей стороны рассматривается как одна из форм конструктивного управления конфликта. Различают следующие формы вмешательства третьей стороны:

1. *Медиаторство*, или посредничество, при котором консультативные, рекомендации не обязательно должны приниматься во внимание спорящими сторонами.

2. *Примирение*, в котором акцент делается не столько на улаживании вопросов, сколько на процессе, с помощью которого конфликт прекращается.

3. *Арбитраж*, при котором рекомендации третьей стороны являются обязательными.

Тема 10. Способы выхода из конфликта

Содержание: Основные методы разрешения конфликтов. Формы завершения конфликтов. Завершения конфликта с помощью посредника.

Поиск средств и способов предотвращения опасных социальных конфликтов, поиск конструктивных возможностей регулирования человеческих отношений становится осознанной человеческой потребностью, одной из основных задач современной конфликтологии. В 1985 г. М. Дойч сформировал отдельные положения в изучении конфликтов с точки зрения конструктивного подхода:

- конфликт поддается урегулированию;
- необходимость управления конфликтами связана с их потенциальными деструктивными последствиями;
- выигрышно-проигрышный подход к разрешению конфликтов мало продуктивен;
- огромное значение для работы с конфликтами имеют процессы коммуникации;
- наиболее перспективными для решения конфликтов считаются переговорные процедуры, в том числе с участием третьей стороны.

В соответствии с данной точкой зрения на конфликт однозначно негативное отношение к конфликтам и стремление его избежать является неправомерным. Но при этом признается необходимость их регулирования, так как конфликты могут оказывать деструктивные влияния на человеческие отношения. Фундаментальная идея современного подхода к конфликтам состоит в том, что исход конфликта будет конструктивным. Несмотря на возможность конструктивного управления, признается, что в отдельных случаях конфликт может рассматриваться как неуправляемый. Этому могут способствовать следующие факторы:

- оппоненты воспринимают конфликт как борьбу, желают продолжения конфликта;
- рассматривают свои ценности и интересы как взаимоисключающие;
- данный конфликт является «верхушкой айсберга», и его разрешение не повлияет на глубокие антагонистические корни;
- в конфликте заинтересованы влиятельные лица, которые извлекают из него свои выгоды.

К фундаментальным факторам, оказывающим наибольшее влияние на конструктивный или деструктивный характер разрешения конфликта, относятся:

1. Характер проблем, затронутых конфликтом. Такие характеристики конфликта, как тип проблемы, жесткость стоящих проблем и величина конфликта имеют большее значение для развития конфликта,

чем само конкретное содержание. Ценностные конфликты являются наиболее трудно регулируемы, а конфликты интересов зависят от их совместимости или несовместимости. Жесткость стоящих проблем может определяться объективными ограничениями или субъективным восприятием конфликта его участниками как более жесткого, чем диктует реальность.

Величина конфликта равна предполагаемому различию в результатах выигрыша. Чем больше конфликт, тем менее он доступен конструктивному разрешению.

2. Характеристики конфликтующих сторон. К ним относятся индивидуальные психологические характеристики оппонентов, такие как потребность во власти и контроле, личная кооперативная или конкурентная ориентация, способность личности к генерированию возможных альтернатив решения, терпимость к несогласию, тендерные и этнические характеристики.

3. Степень сходства/различия между сторонами. Межгрупповые различия усиливают противоречия, в то же время способность говорить на одном языке облегчает процесс коммуникации и понимания.

4. Факторы ситуации. К ним относят общий психологический климат, наличие социальных норм регулирования, историю отношений сторон, наличие третьих сил, заинтересованных в усилении или уменьшении конфликта.

5. Навыки управления конфликтом. К ним относятся коммуникативные навыки и навыки принятия решений – конструктивные приемы и техники активного слушания, ведение диалога, способность различать позиционные требования и базовые интересы, видения перспективы.

6. Стратегии управления конфликтом. Традиционно разделяют кооперативный процесс взаимодействия и процесс конкурентного взаимодействия.

7. Зрелость конфликта. Под этим фактором понимается такая стадия конфликта, когда все участники готовы принимать свой конфликт серьезно и хотят сделать все, чтобы его прекратить.

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

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

1. *Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности*, предполагает выявление причин данного конфликта. Источники прогнозирования: изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми (стиль управле-

ния, социальная напряженность, социально-психологический климат, лидерство и микрогруппы, анализ причин конфликта).

2. *Предупреждение конфликта* – деятельность, направленная на недопущение конфликтной ситуации, которая основывается на прогнозировании. Одной из основных стратегий предупреждения конфликта в организации является снижение уровня конфликтности личностей, склонных к его разжиганию.

Тема 11. Медиация как одна из основных форм разрешения конфликтов

Содержание: Процесс медиации. Функции медиатора. Стадии медиации. Работа медиатора по разрешению конфликтов.

Медиаторство (посредничество) определяется как содействие «третьей стороны» двум (или более) другим в поисках соглашения в спорной ситуации. Модель посредничества принципиально отличается от модели арбитража позицией, которую занимает тот, к кому обращаются участники конфликта.

Медиатор – лицо, осуществляющее посредническую деятельность, в отличие от арбитра не решает конфликтную ситуацию. Он организует процесс разрешения конфликта самими участниками конфликтной ситуации. Посредник несет ответственность за эффективную организацию переговоров. Ответственность же за характер принятого решения и его реализацию лежит на участках конфликтной ситуации. Это позитивно влияет как на поведение конфликтантов в переговорном процессе, так и на их отношение к принятому решению и на готовность его придерживаться. Если посредничество эффективно и участники конфликта успешно разрешают проблему, это у них вызывает позитивное взаимное чувство и создает хорошую основу для последующего взаимодействия. Таким образом, модель посредничества решает две задачи: решение проблемы в конфликте и восстановление отношений сторон.

Успешность результата переговоров зависит от:

- способности сторон к кооперации друг с другом;
- мотивации сторон к урегулированию разногласий, принятию соглашений;
- доверия сторон к медиативному процессу.

В психологической традиции работы с конфликтами принято определение психологического посредничества как оказания той психологической помощи людям в конфликтных ситуациях, которая направлена на восстановление нарушенных отношений и их продолжение на новой, более конструктивной основе.

Принципы психологического посредничества:

- Посредник нейтрален, он не выносит собственных оценок и суждений, не присоединяется к сторонам конфликта.
- Посредник работает с процессом и не влияет на характер принимаемых решений.
- Посредник стимулирует переход участников обсуждения от конфронтации к договоренностям.
- Посредник обеспечивает защищенность участников переговоров.
- Посредник несет ответственность за процесс, но не за характер принимаемых решений.

Н.В. Гришина, основываясь на длительном опыте собственной посреднической работы, описывая процесс психологического посредничества, говорит, что работа с конфликтом начинается с обращения одного или более участников к посреднику. Следует отметить, что посредничество основано на добровольном согласии обеих сторон на участие в этом процессе, а потому оно может оказаться неприемлемым из-за отказа кого-либо из конфликтантов от участия в совместном обсуждении, независимо от позиции посредника.

Этапы проведения переговоров с помощью посредников

Этап предварительной подготовки. На этом этапе посредник встречается с каждым участником конфликта отдельно. Целью этого этапа является получение первичной информации.

Задачи:

1. Анализ конфликта на основе полученной информации о случившемся. Посредник уточняет суть ситуации. При этом использует уточняющие вопросы, уточняющие нейтральные формулировки, выясняет, какие попытки были предприняты, чтобы решить конфликт, и почему они были неудачными. Посредник уточняет следующие аспекты конфликта:

а) *Участники конфликта.* Участником конфликта является любой участник ситуации, чьи интересы этой ситуацией затронуты и чья позиция может влиять на исход конфликта.

б) *Проблемное поле конфликта* – это некое основное, базисное противоречие, доминантное для данного конфликта. Видение конфликта через формулировку основного противоречия обеспечивает объективный взгляд и позволяет избежать оценочной позиции.

в) *Позиции и интересы.* Позиции участника конфликта – это его точка зрения на затронутую проблему, выражаемые им несогласия, предъявляемые претензии, неудовлетворенность. При этом позиция может не отражать интересы участника конфликта, которые должны быть основой поиска соглашения между сторонами.

г) *Отношения участников конфликта.* Во внимание принимается опыт прежних отношений, который необходимо учитывать в процессе разрешения

2. Посредник начинает решать задачу урегулирования конфликта, которая состоит в конструктивном «переопределении ситуации», то есть в изменении позиции человека с точки зрения принятия на себя ответственности за происходящее с ним. Результатом этого являются:

- переход к восприятию проблем конфликта как общих для его участников;
- смягчение обвинительной позиции участника конфликта;
- уточнение проблем, подлежащих дальнейшему обсуждению;
- обсуждение с участниками возможного характера и результата возможного конфликта.

Вопросы, которые задает посредник каждому из участников конфликта, должны быть нейтральными, преимущественно открытыми и опираться на информацию, полученную в данном разговоре. Здесь же посредник мотивирует каждого из участников конфликта к дальнейшему диалогу друг с другом, подводит к осознанию негативных последствий отказа от коммуникаций. Он предлагает свою помощь в организации диалога, акцентируя внимания участников на своей нейтральной позиции.

Первый этап – организационный. Данный этап не является собственно переговорами. Он предполагает следующее:

1. Организация пространства общения. Для этого необходимо расположить стулья таким образом, чтобы все участники переговоров находились в воображаемом круге лицом друг к другу, причем расстояния между посредником и каждым из участников должны быть равны. Посредник должен располагаться спиной к источнику света.

– Вступление. Посредник обозначает тему разговора, называет имена участников, задает формат переговоров.

– Введение правил переговоров.

Можно ввести следующие правила:

- в первые моменты переговоров конфликтанты не должны разговаривать друг с другом, все коммуникации проходят через посредника;
- не следует перебивать друг друга, выслушивать до конца;
- в процессе переговоров следует говорить о себе, о своих проблемах (данное правило позволяет предотвратить обвинение другого, дает возможность прочувствовать состояние и беды другого, включает момент произвольного сопереживания).

Второй этап – выяснение проблемы. Основная задача этого этапа – воссоздать совместно картину произошедшего конфликта со всеми подробностями и деталями. Работа посредника одновременно развива-

ется в двух планах – организация конструктивного диалога и обеспечение психологической атмосферы обсуждения.

Деятельность посредника на этом этапе направлена:

- на четкую постановку проблемы;
- на контроль над последовательным обсуждением ее различных аспектов, обеспечение соблюдения конструктивных правил ведения переговоров;
- на поддержку позитивных шагов, инициатив и предложений;
- на смягчение или устранение деструктивных проявлений;
- на создание и поддержка конструктивного духа общей работы;
- на поддержку уверенности в успехе переговоров.

Посредник, обращаясь поочередно к участникам конфликта, просит их изложить свои позиции. При этом он обобщает информацию вслух, получая подтверждение достоверности и точности у конфликтантов. Уточняет подробности, переспрашивает, если что-то непонятно, используя нейтральные описательные, но не оценивающие формулировки. Посредник помогает согласовать два видения ситуации в одну общую объективную картину, которая позволяет людям увидеть себя и друг друга со стороны. Посредник завершает этот этап переформулировкой проблемы и задач, переходит от частных договоренностей к соглашению общего порядка. Конфликт может завершиться уже на этом этапе.

Третий этап – работа с чувствами. Задачи, которые решает посредник на данном этапе:

- уменьшение эмоционального напряжения;
- изменение отношения к проблеме;
- нахождение элементов сходства у конфликтующих сторон (например, в конфликте часто негативные эмоции переживают оба – это элемент сходства по страданию, элемент сопереживания). На этом этапе работа посредника ориентирована главным образом не на содержание, а на процесс переговоров. Задавая вопросы о чувствах, которые переживали и переживают участники в ситуации конфликта, посредник способствует выходу их на рациональный уровень решения проблемы. Он подводит их к ответу на вопрос: «Что мы можем сделать в данной ситуации?»

Четвертый этап – поиск решений. Задача посредника на данном этапе – вовлечь участников в процесс активного поиска вариантов решений. Обычно в ситуации конфликта люди «заключиваются» на одном варианте решения. Посредник же стимулирует процесс поиска различными способами, но сам при этом не предлагает решения. Он может фиксировать те варианты, которые выдвигают участники. Если они дают много идей, значит конфликт скоро разрешится. Если вари-

антов нет или выдвигается единственный, не удовлетворяющий ни одну из сторон, значит что-то еще не доработано на предыдущем этапе. В этом случае посредник возвращается к работе с чувствами

Пятый этап – выбор варианта решения. На этом этапе участники могут разговаривать друг с другом, выбирая вариант разрешения конфликтной ситуации. Когда участники придут к соглашению, посредник отслеживает, чтобы оба внесли равный вклад в решение, спрашивает, для всех ли справедливо данное решение, уточняет сроки выполнения решения.

На этом этапе подводятся итоги и закрепляются достигнутые соглашения, которые могут быть документально оформлены, а могут остаться на уровне договоренности. Здесь же происходит закрепление позитивных психологических результатов переговоров и элиминирование возможных негативных последствий. Посредник, закрывая переговоры, освещает достигнутые результаты и указывает на свои позитивные чувства по этому поводу -удовлетворенность проделанной работой, сотрудничеством сторон и готовностью к компромиссу и др. Посредник может высказать благодарность за терпеливое отношение к нему. Но посреднику следует помнить, что работа в процессе переговоров проделана самими же участниками.

Раздел 4. ПРАКТИКУМ ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ

Тема 12. Обучение навыкам анализа конфликтной ситуации

Содержание: Наблюдение за людьми, склонными к конфликтному поведению. Изучение влияния барьеров межличностного общения на поведение в конфликте. Анализ и разрешение конфликтных ситуаций (см. раздел «Диагностические материалы по курсу «Конфликтология»).

Тема 13. Технологии индивидуальной работы конфликтолога

Содержание: Моделирование и апробирование метода медиации при разрешении конфликтной ситуации. Обсуждение результатов моделирования (см. раздел «Диагностические материалы по курсу «Конфликтология»).

Тема 14. Роль психологического тренинга в конфликтологии

Содержание: Фазы группового развития (С. Кратохвил). Ориентация и зависимость. Конфликты и протесты. Развитие и сотрудничество. Целенаправленная деятельность. Начальная, переходная, продуктивная, завершающая стадия группы (Р. Кочюнас). Терапевтические факторы работы группы. Сплоченность, внушение надежды, универсализация, альтруизм, предоставление информации, множественный перенос, межличностное обучение, развитие навыков общении, подражательное поведение, катарсис (см. раздел «Диагностические материалы по курсу «Конфликтология»).

Тема 15. Диагностика в конфликтологии

Содержание: Обсуждение вопросов диагностики в конфликтологии. Конфликтография и ее особенности. Диагностика оценки уровня конфликтности личности. Изучение устойчивости в конфликте. Изучение стиля поведения с использованием методики Л. Томаса (см. раздел «Диагностические материалы по курсу «Конфликтология»).

III. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятие № 1

Анализ конфликта

(2 часа)

1. Понятие конфликта как предмета конфликтологии.
2. Классификация конфликтов (типы, виды конфликтов).
3. Структура конфликта.
4. Процесс развития конфликта.

Реферат по теме «Конфликт и культура»

Литература:

1. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
2. Каминская, С.О. Конфликтология: учебно-метод. пособие / С.О. Каминская; М-во образования РБ, УО «Могилевский гос. ун-т им. А.А. Кулешова». – Могилев: МГУ им. А.А. Кулешова, 2004. – 88 с.
3. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учебное пособие для студ. вузов / Е. М. Бабосов; Бабосов Е.М. – 2-е изд., стер. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 464 с.

Тема для дискуссии

1. Поступки мудрых людей продиктованы умом, людей менее сообразительных – опытом, самых невежественных – необходимостью, животных – природой. (Цицерон)
2. Приспосабливаясь, люди хотят сохранить себя, и в то же время теряют себя. (М. Пришвин)
3. Никогда не спорьте с критиканом и идиотом: люди могут не догадаться, кто из вас кто. (А. Блок)

Занятие № 2

Внутриличностный конфликт

(2 часа)

1. Понятие внутриличностного конфликта.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Особенности переживания и последствия внутриличностного конфликта.
4. Условия предупреждения и разрешения внутриличностного конфликта.

Литература:

1. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте. – Питер, 2004.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие / Н. Ф. Вишнякова. – Мн.: Университетское, 2000. – 246 с.
3. Волков, Б.С. Конфликтология: [учеб. пособие для студ. вузов] / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – Москва: Академический Проект : Трикста, 2005. – 384 с.
4. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология. – М.: ИНФА-М, 2000.

Тема для дискуссии:

Ваше поведение в конфликте главный показатель Вашего человеческого достоинства.

Занятие № 3

*Межличностные конфликты в деловой сфере
(2 часа)*

1. Основная проблематика межличностных отношений.
2. Специфика конфликта деловой сферы.
3. Выявление причин отрицательного отношения людей друг к другу.
4. «Кодекс поведения» в конфликте деловой сферы.
5. Особенности педагогических конфликтов.

Литература:

1. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.
2. Конфликтология. / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И. Курбатов и др. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Конфликтология: Хрестоматия. / Сост. Леонов Н.И. – М., 2002.
4. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М.: ВЛАДОС, 2003. – 207с.
5. Войтов, М.Ф. Конфликты в деловом общении. – Витебск: Изд-во ВГУ, 1999.

Тема для дискуссии

Чаще заглядывай в самого себя (Цицерон).

Занятие № 4

*Специфика супружеского конфликта
(2 часа)*

1. Адаптация супругов в семье.
2. Семейные ссоры.
3. Причины конфликтов.
4. Феномен «прощения» в психологии супружеских отношений.
5. Процесс распада и дестабилизации семейных отношений.

Рефераты по теме: «Конфликт «отцов и детей»
«Возрастные особенности поведения людей в конфликте»

Литература:

1. Социальная конфликтология: Учебное пособие для студ. фак. социальной работы / Н. П. Дедов, Т. Ф. Сулова, Е. Г. Сорокина, А. В. Морозов; Московский гос.соц.ун-т; Ред.Морозов А.В. – М.: Академия, 2002. – 336с.
2. Уизерс, Б.Управление конфликтом / Б. Уизерс; [пер. с англ. З. Замчук]. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2004. – 173 с.
3. Чалдини, Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 1999, 2000.

Тема для дискуссии

Кто не воображает о себе чрезмерно, тот лучше, чем он думает о себе. (Гете)

Занятие № 5

*Особенности поведения мужчины и женщины в конфликте
(2 часа)*

1. Гендер и конфликт.
2. Гендерные стереотипы.
3. Половые различия мотивационной и эмоциональной сферы.
4. Поведенческие стратегии мужчин и женщин в различных жизненных ситуациях.

Литература:

1. Психологические основы поведения в конфликте / Сост. И.И. Семенова. – Мозырь: «Содействие», 2007. – 92 с.
2. Прикладная конфликтология. Хрестоматия. / Сост. Сельченко К.В. – Мн., 1999.
3. Ильин Е.П. Дифференциальная психофизиология мужчины и женщины. – СПб., 2007.

Занятие № 6

*Технологии общения в конфликте
(2 часа)*

1. Предотвращение и профилактика конфликта.
2. Организация переговорного процесса.
3. Переговорные стили.
4. Прием и передача информации в переговорном процессе.
5. Способы достижения убедительности в переговорах.
6. Завершения конфликта с помощью посредника.

Литература:

1. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учебное пособие для студ.вузов / Е. М. Бабосов; Бабосов Е.М. – 2-е изд.,стер. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 464 с.

2. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте. – Питер, 2004.
3. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб.пособие для студентов вузов / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с.
4. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.

Тема для дискуссии

Кто ежедневно яблоко съедает, О докторх надолго забывает.
А тот, чьи дни конфликтами богаты, Дает подзаработать адвокатам.

Занятие № 7

*Медиация как одна из основных форм разрешения конфликтов
(2 часа)*

1. Процесс медиации.
2. Функции медиатора.
3. Стадии медиации.
4. Работа медиатора по разрешению конфликтов в организации.

Литература:

1. Конфликтология. / Отв. ред. Кармин А.С. – СПб.: Лань, 1999.
2. Конфликтология. / Сост. И.В.Аксючиц. – Брест, 2003.
3. Конфликтология. / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И. Курбатов и др. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.
4. Конфликтология: Хрестоматия. / Сост. Леонов Н.И. – М., 2002.

Занятие № 8

*Обучение навыкам анализа конфликта
(2 часа)*

1. Обсуждение вопросов диагностики в конфликтологии:
 - Конфликтография и ее особенности.
 - Диагностика оценки уровня конфликтности личности.
 - Определение уровня агрессивности личности (опросник Басса-Дарки).
 - Тест Л.Томаса «Стратегии поведения в конфликте».
2. Проведение тестирования по материалам всего курса «Конфликтология» (см. раздел программы «Тестовое задание», «Ответы на тестовое задание»).

Литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. и спец. психологии / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2006. – 288 с.

2. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте. – Питер, 2004.
3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2004.
4. Прикладная конфликтология. Хрестоматия. / Сост. Сельченко К.В. –Мн., 1999.
5. Уизерс, Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс; [пер. с англ. З. Замчук]. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2004. – 173 с.

Занятие № 9

Технологии индивидуальной работы конфликтолога (2 часа)

Данное занятие проводится с использованием моделирования и апробирование метода медиации при разрешении конфликтной ситуации. Тема: «Конфликт в банке» (участники: психолог-конфликтолог, ассистент, начальник и кассир одного из отделов банка). Обсуждение результатов моделирования.

Дополнительное задание:

Студентам предлагается самостоятельная работа по составлению конспекта занятия с элементами тренинга по разрешению конфликтов. Дополнительная литература по данному заданию рекомендуется преподавателем в индивидуальном порядке.

Итоговая рефлексия работы группы студентов по теме занятия.

Занятие № 10

Особенности групповой тренинговой работы по разрешению конфликтов (2 часа)

Занятие проводится с использованием элементов обучающих тренинговых форм работы со студентами. Структура данного занятия следующая:

- ◆ Срез ожиданий группы.
- ◆ Ассоциации со словом «конфликт». Обсуждение.
- ◆ Этюд «Противоположности» (роли «нападающего» и «защищающегося» в конфликте).
- ◆ Упражнение «Поведение в конфликте» (работа по подгруппам по определению стратегии поведения людей в конфликте) Обсуждение.
- ◆ Обмен мнениями по теме: «Возможна ли жизнь без конфликта?»
- ◆ Рефлексия работы группы.

Литература:

1. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев; Н.Н. Васильев . – СПб.: Речь, 2002. – 174с.
2. Психологические основы поведения в конфликте / Сост. Семененя И.И. – Мозырь: Содействие, 2007. – 92 с.
3. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте. – Питер, 2004.
4. Самоукина, Н.В. Психология профессиональной деятельности. – СПб.: Питер, 2003.
5. Войтов, М.Ф. Конфликты в деловом общении. – Витебск: Изд-во ВГУ, 1999.
6. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М.: ВЛАДОС, 2003. – 207с.

Занятие № 11

Диагностика в конфликтологии

(2 часа)

1. Обсуждение вопросов диагностики в конфликтологии.
2. Конфликтография и ее особенности.
3. Диагностика оценки уровня конфликтности личности.
4. Изучение устойчивости в конфликте.
5. Изучение стиля поведения с использованием методики Л. Томаса.

Литература:

1. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие / Н. Ф. Вишнякова. – Мн.: Университетское, 2000. – 246 с.
2. Конфликтология. / Сост. И.В.Аксючиц. – Брест, 2003.
3. Конфликтология. / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И. Курбатов и др. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.
4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2004.
5. Психологические основы поведения в конфликте / Сост. И.И. Семененя. – Мозырь: «Содействие», 2007. – 92 с.

ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО КУРСУ

1. Современные проблемы развития конфликтологии.
2. Методологические основы исследования конфликтов.
3. Социальная природа конфликта, его особенности.
4. Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное.
5. Внутриличностный конфликт.
6. Межличностный конфликт.
7. Экологическая катастрофа как глобальный конфликт и пути его предупреждения.
8. Проблемы войны и мира в истории и современности.
9. Манипулятивные технологии и противодействие им.
10. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
11. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах.
12. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания.
13. Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация.
14. Педагогический конфликт: деловые и личные конфликты.
15. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
16. Практика разрешения конфликтов «дети – взрослые».
17. Особенности и условия прогнозирования и профилактики конфликтов.
18. Технологии предупреждения конфликтов.
19. Посредничество психолога в разрешении конфликтов.
20. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте.

IV. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

КОНФЛИКТОГРАФИЯ

Ценность конфликтографии состоит в упорядоченности целесобразных подходов, что помогает выявлять истинные причины проблемы. Конфликтограмма расширит ваше видение проблемы. Используйте ее и при планировании сложных стратегий. Самые важные позиции напишите красным цветом. Конфликтография – это взгляд в будущее, поиск перспектив. Конфликтограмма даст возможность установить законные нужды партнеров, скрываемые за вербальными требованиями. Она поможет вам увидеть конфликт под другим углом зрения. Это будет способствовать получению новой информации и новому пониманию иногда скрытых причин конфликта.

Проблемные вопросы	Мои	Партнера	Коллектива	Общие
1. Проблема: - открытая - скрытая				
2. Препятствия: - внешние - внутренние				
3. Опасения: - реальные - мнимые				
4. Сильные стороны: - объективные - субъективные				
5. Возможность поддержки				
6. Недостающая информация				
7. Потребности и желаемый результат				

Очень важен последний пункт конфликтограммы: ищите общие точки зрения, потребности и интересы – это перспектива развития ситуации. Она может составляться наедине или с группой конфликтующих.

После составления индивидуальных конфликтограмм их обсуждают, что приводит к решению конфликта.

ТЕСТ К. ТОМАСА «Стратегии поведения в конфликте»

Инструкция:

Выберите из каждой пары утверждений тот вариант, который наиболее Вам подходит.

1. а) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
б) Вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы оба расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение
б) Я пытаюсь уладить все с учетом всех интересов 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, с тем чтобы со временем решить его окончательно
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
б) Я первым делом стремлюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) 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 на встречу.

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 бесполезной 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 на встречу

19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, 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 и позицией другого человека.

б) Я отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему на встречу.

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 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.

	соперник	сотрудник	компромисс	избегание	приспособ
1				А	Б
2		Б	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

Интерпретация теста.

К. Томас выделил 5 способов решения конфликтной ситуации:

1. Соперничество – «Пойду по трупам, но добыюсь своего!»
2. Приспособление – «Ради тебя пойду на уступки!»
3. Компромисс.

4. Избегание – «Без твоей помощи не получится – клянчить не буду, проживу как-нибудь».

5. Сотрудничество – «Давай сядем, поговорим, чтобы по максимуму досталось и тебе, и мне»

«Соперник» почти всегда и во всем непреклонен. Зачастую за «Соперником» скрываются лидерские качества. Скорее всего, этот человек будет настаивать на собственной точке зрения. Он будет настойчиво стремиться добиться своего и настаивать на собственном понимании. Обычно показывает другим логику и преимущество своих взглядов.

Сотрудничество – это наиболее учитывающий интересы обеих сторон стиль. Такие люди вместо того, чтобы обсуждать в чем расходятся стороны, обращают внимание на то, что есть общего, с чем оба согласны – наилучшее сочетание выгод для всех. Первым делом, они определяют, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы, а затем делают все возможное, чтобы эти интересы учитывались с обеих сторон.

Компромисс – одна из самых популярных форм стиля поведения в конфликтной ситуации. Почти не уступая своих позиций, но в то же время находя общие точки соприкосновения с оппонентом, человек владеющий стилем поведения «компромисс» вполне способен находить конструктивные решения поставленных задач. Такие люди дают возможность другому остаться в чем-то при своем мнении, если им также идут навстречу.

Ведущий стиль поведения в конфликтной ситуации – приспособление. Это значит, что человек не любит конфликтов, поэтому, чтобы избежать излишней напряженности, подстраивается под ситуацию. Его собственное мнение спрятано где-то глубоко, и никто не знает какое оно. Обычно в споре такие люди занимают нейтральную позицию. Стараются успокоить другого, и главным образом сохранить отношения, и избежать неприятности для себя.

Стиль избегания. Такие люди стараются делать все, чтобы избежать ненужной, на их взгляд, напряженности. Стремятся избегать споров, пытаются сделать их наиболее конструктивными. Иногда они предпочитают дать другим возможность решить спорный вопрос.

ТЕСТ А. ЕРШОВА «Конфликтные ситуации»

Методика выявления преобладания у руководителя в решении конфликтов четырех ориентации:

1. Д – на интерес дела, цели, плана и т.д.;
2. С – на себя, на свой личный опыт;

3. О – на официальную субординацию, мнение вышестоящего руководителя;

4. К – на коллектив, поддержку хороших отношений с окружающими.

Преобладание суммы Д и С – инициативный тип; О и К – исполнительный тип.

Предлагается набор типичных производственных ситуаций, каждая из которых снабжена четырьмя вариантами решения. Внимательно ознакомьтесь с содержанием ситуации, проанализируйте каждое решение и выберите тот вариант, который считаете наиболее правильным. Помните, что на каждую ситуацию вы можете выбрать только один ответ.

Д – 1г, 2а, 3а, 4б, 5в, 6а, 7а, 8в, 9б, 10г. С – 1в, 2в, 3б, 4г, 5г, 6б, 7г, 8б, 9в, 10в. О – 1а, 2б, 3г, 4в, 5а, 6г, 7в, 8а, 9г, 10а. К – 1б, 2г, 3в, 4а, 5б, 6в, 7б, 8г, 9а, 10б.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения:

а) буду строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника, предложу подчиненному отложить выполнение моего задания;

б) все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах начальник;

в) выражу свое несогласие с решением начальника, предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его задания, поручаемые подчиненному без предварительного согласования со мной. Совместно договоримся об очередности выполнения заданий;

г) в интересах дела отменю задание начальника, прикажу подчиненному продолжить начатую работу.

Ситуация 2. Между вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с тем, чтобы вы приняли его сторону и разрешили конфликт.

Ваша позиция:

а) мое дело – не допустить, чтобы они конфликтовали на работе, а решить сам конфликт- это их личное дело;

б) поручу разобраться в этом общественные организации;

в) прежде всего мне надо разобраться в причинах конфликта и самому найти способ их примирить. Впоследствии обязательно привлеку общественность;

г) выясню, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и буду воздействовать на них через этих людей.

Ситуация 3. В самый напряженный период завершения планового задания в вашем коллективе совершен неблагоприятный поступок: нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Вам неизвестен виновник или виновники. Однако надо выявить виновных и наказать.

Что предпринять в данной ситуации?

а) оставить выяснение фактов по этому делу до окончания выполнения плановой работы (если срок окончания позволяет уложиться в отведенное для разбора время);

б) заподозренных в поступке вызвать к себе и строго поговорить с ними с глаза на глаз, предложив назвать виновных;

в) сообщить о случившемся активу коллектива, предложить ему обсудить создавшееся положение и выявить конкретных виновников;

г) для повышения дисциплины и производительности труда, не теряя времени на разговоры, провести собрание коллектива, потребовать выявления и наказания виновных, предупредить о недопущении подобных фактов.

Ситуация 4. Вам предоставлена возможность назначить себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый из претендентов отличается перечисленными ниже качествами.

Выберите одного кандидата:

а) первый предпочитает избегать конфликтов с людьми, стремится, прежде всего, к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения, создать в коллективе атмосферу взаимного доверия, дружеского расположения, что, однако, не всеми понимается правильно;

б) второй предпочитает в интересах дела идти на конфликт с людьми, не боится испортить личные отношения ради поставленной цели;

в) третий предпочитает строго придерживаться своих должностных прав и обязанностей, требует того же от вас и своих подчиненных, добивается четкого выполнения работы;

г) четвертый всегда сосредоточен на достижении своей цели, напорист в организационных вопросах, стремится добиться своего, не придает большого значения возникающим во взаимоотношениях с подчиненными недоразумениям и конфликтам.

Ситуация 5. Вам предоставлена возможность назначить себе заместителя. Кандидатуры отличаются друг от друга следующими особенностями во взаимоотношениях с начальством:

а) первый быстро соглашается с мнением, указаниями вышестоящего начальства, безоговорочно и пунктуально выполняет любое его задание независимо от своего отношения к делу;

б) второй может быстро соглашаться с мнением, указаниями начальника и безоговорочно в срок выполнить любое его задание, но только в том случае, если начальник лично авторитетен в его глазах;

в) третий обладает неуживчивым характером, склонен к спорам, бывает замкнут, неконтактен, но зато очень опытный специалист, умелый организатор, творчески выполняет любую работу и добивается оптимальных результатов;

г) четвертый обладает богатым опытом и профессиональными способностями в области предстоящей работы, но всегда стремится все решить самостоятельно, избегать лишних контактов с начальством, не любит, когда ему мешают, ответственен, обладает чувством собственного достоинства.

Выберите одного кандидата.

Ситуация 6. Ваш подчиненный по причине недисциплинированности не выполнил задания в срок, хотя обещал сделать эту важную работу к намеченной дате.

Ваша реакция:

а) сначала добиться выполнения задания, а затем уже поговорить наедине, если надо – наказать;

б) поговорить с ним наедине, выяснить и обсудить причину срыва, добиться выполнения работы, наказать в случае повторного нарушения вдвойне;

в) сначала поговорить с теми, кто больше знает о провинившемся, посоветоваться о том, какую форму воздействия применить к нему;

г) отменить задание, передать вопрос на решение администрации. В дальнейшем вести тщательный контроль за его работой, вовремя исправлять ошибки.

Ситуация 7. Один из членов вашего коллектива внезапно заболел. Все сотрудники заняты срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок.

Как вы поведете себя в такой ситуации?

а) распоряжусь: "Вы возьмете эту работу, вы займетесь другим делом, а вы помогите товарищам, когда выполните свою работу" и т.д.;

б) предложу: "Давайте подумаем вместе, кто возьмет на себя эту работу. Ведь она вей равно должна быть сделана. Пусть каждый скажет, что он должен выполнить в этот период, а затем мы решим вместе, как выполнить работу за заболевшего";

в) скажу коллективу: "Я очень перегружен работой, распределите сами между собой эту работу. Выручайте друг друга и коллектив. Он поправится и тогда отработает. Давайте, принимайтесь за дело";

г) скажу так: "Если никто из вас не сможет выполнить эту работу, я сам сделаю ее".

Ситуация 8. У вас создались натянутые отношения с коллегой, равным вам по должности. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо.

Что вы предпримете в первую очередь, для того чтобы устранить напряженность во взаимоотношениях с коллегой:

а) открыто вызову его на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых отношений;

б) прежде всего попытаюсь разобраться в своем собственном поведении по отношению к коллеге;

в) в первую очередь обращу внимание коллеги на деловые вопросы, которые страдают от наших натянутых взаимоотношений;

г) обращусь к другим коллегам, которые хорошо его знают, и попрошу их быть посредниками в нормализации наших отношений.

Ситуация 9. Однажды вы услышали, что четверо руководителей спорят о том, как лучше обращаться с подчиненными.

К какой из четырех точек зрения присоединитесь вы:

а) чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывая его характер и темперамент, считаясь с его личностью, его интересами и потребностями,

б) все это мелочи, главное в оценке людей – их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено;

в) успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, любят его;

г) лучшие стимулы в работе – четкий приказ, приличная зарплата и своевременная премия.

Ситуация 10. При распределении премии некоторые работники коллектива посчитали, что их незаслуженно обошли и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите?

а) премии распределяет и утверждает премиальная комиссия, а я тут не причем;

б) не волнуйтесь, вы получите премию в следующий раз;

в) хорошо, я еще раз обдумаю этот вопрос, постараюсь учесть ваши претензии;

г) премия распределена согласно утвержденному положению в соответствии с трудовыми достижениями каждого.

КОНТРОЛЬНЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Конфликтология как наука возникла:
 - А) в XIX в;
 - Б) вместе с возникновением человечества;
 - В) в XX в..

2. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:
 - А) сознательной и бессознательной структурами;
 - Б) 2 бессознательными установками;
 - В) между любыми внутриличностными структурами.

3. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:
 - А) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
 - Б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
 - В) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

4. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:
 - А) судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
 - Б) субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
 - В) свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.

5. Ресурсы сторон конфликта это:
 - А) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
 - Б) знания, умения и навыки конфликтантов;
 - В) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

6. К этапам конфликта относятся:
 - А) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
 - Б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
 - В) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, после-конфликтная стадия.

7. Стратегия поведения в конфликте основывается на:
 - А) модели заинтересованности в успехе другого;

- Б) модели заинтересованности в собственном успехе;
- В) модели двойной заинтересованности.

8. Стратегия сотрудничества:

- А) приводит к разрешению конфликта;
- Б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;
- В) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

9. Какое из сочетаний приводимых понятии имеет отношение к стратегиям

поведения в конфликте:

- А) уступка, уход, сотрудничество;
- Б) компромисс, критика, борьба,
- В) борьба, уход, убеждение.

10. С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам можно отнести:

- А) присоединение;
- Б) пересечение транзакций;
- В) нахождение в позиции родителя;

11. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

- А) проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
- Б) редукция сознательной части психики;
- В) общение с конфликтными личностями.

12. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого:

- А) проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
- Б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
- В) требует, покровительствует, руководит.

13. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в

транзакции Ребенок:

- А) проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;
- Б) оценивает, проявляет чувство беспомощности;
- В) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

14. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

- А) использование угроз в адрес оппонента;
- Б) признание реальности конфликта;
- В) расширение социальной среды конфликта.

15. Спиральная модель эскалации конфликта предполагает:

- А) принцип дополнительного схизмогенеза;
- Б) принцип симметричного схизмогенеза;
- В) агрессивно-оборонительный принцип.

16. Жесткие тактики поведения в конфликте:

- А) всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
- Б) ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;
- В) их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности.

17. Стратегия соперничества:

- А) ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
- Б) характеризует человека как эгоиста;
- В) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

18. К групповым конфликтам относятся:

- А) личность – группа;
- Б) группа – группа;
- В) личность – группа, группа – группа;
- Г) микрогруппа – руководитель.

19. Интегративное разрешение конфликта означает:

- А) соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
- Б) достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
- В) разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

20. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

- А) устранение слухов;

- Б) обеспечение ровного психологического климата;
- В) снижение социальной напряжённости.

21. Предупреждение конфликта представляет собой:

- А) управление конфликтом с целью его легитимации;
- Б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
- В) превентивную форму управления конфликтом.

22. Снятие избыточной агрессии:

- А) форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;
- Б) механизм внутриличностной защиты;
- В) форма самовоспитания личности.

23. Медиация это:

- А) вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
- Б) любое посредничество;
- В) ограниченный арбитраж.

24. Гарвардская школа управления переговорами предполагает:

- А) принципиальные переговоры;
- Б) позиционный торг;
- В) управление балансом сил.

25. Содержание управления конфликтом включает в себя:

- А) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- Б) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- В) диагностику, предупреждение, регулирование, завершение.

26. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институционализация конфликта входят в состав:

- А) разрешения конфликта;
- Б) стимулирования конфликта;
- В) регулирования конфликта;
- Г) предупреждения конфликта.

27. Стимулирование конфликта предполагает:

- А) разрешение текущих проблем;
- Б) диагностику существующей ситуации в коллективе;
- В) форму управления конфликтом.

28. Легитимизация конфликта – это:

А) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;

Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

В) обращение к посреднику.

29. Институционализация конфликта – это:

А) определение места и времени переговоров по существу конфликта;

Б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

В) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте.

30. Что относится к форме завершения конфликта:

А) уступка, компромисс, уход, соперничество;

Б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;

В) разрешение, уход, отмена, убеждение.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Современная конфликтология как прикладная отрасль социальной психологии.
2. Теоретические основы возникновения конфликта.
3. Модель социально-психологического конфликта.
4. Происхождение социально-психологических конфликтов.
5. Классификация конфликтов.
6. Структура конфликта.
7. Процесс развития конфликта.
8. Конфликт и культура.
9. Стратегии поведения в конфликте.
10. Особенности межличностных конфликтов, их причины.
11. Конфликт «отцов и детей». Возрастные особенности конфликтов.
12. Особенности деловых конфликтов. Конфликты вертикальные и горизонтальные.
13. Гендер и конфликт. Особенности поведения мужчины и женщины в конфликте.
14. Управление межличностными конфликтами.
15. Конфликтные личности.
16. Специфика супружеского конфликта.
17. Причины семейных конфликтов.
18. «Феномен прощения» в психологии супружеских отношений.
19. Понятие внутриличностного конфликта.
20. Основные виды внутриличностных конфликтов.
21. Особенности переживания и последствия внутриличностного конфликта.
22. Условия предупреждения и разрешения внутриличностного конфликта.
23. Основные методы разрешения конфликтов.
24. Формы завершения конфликтов.
25. Завершение конфликта с помощью посредника.
26. Процесс медиации.
27. Функции медиатора.
28. Стадии медиации.
29. Работа психолога-медиатора по разрешению делового конфликта.
30. Особенности групповой психотерапии в разрешении конфликта.
31. Диагностика в конфликтологии.
32. Использование тренинговых форм работы в конфликтологии.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Возникновение и развитие конфликтологии.
2. Современная конфликтология в системе наук.
3. Предмет и основные вопросы конфликтологии.
4. Понятие конфликта как предмета конфликтологии.
5. Классификация конфликтов (типы, виды конфликтов).
6. Структура конфликта.
7. Процесс развития конфликта.
8. Конфликт и культура.
9. Понятие внутриличностного конфликта.
10. Основные виды внутриличностных конфликтов.
11. Особенности переживания и последствия внутриличностного конфликта.
12. Условия предупреждения и разрешения внутриличностного конфликта.
13. Стратегия поведения в конфликте.
14. Различия поведения людей в конфликте.
15. Особенности межличностных конфликтов, их причины.
16. Управление межличностными конфликтами.
17. Конфликтные личности.
18. Конфликт «отцов и детей».
19. Возрастные особенности конфликтов.
20. Специфика конфликта деловой сферы.
21. Выявление причин отрицательного отношения людей друг к другу.
22. «Кодекс поведения» в конфликте деловой сферы.
23. Причины семейных конфликтов.
24. Феномен «прощения» в психологии супружеских отношений.
25. Процесс распада и дестабилизации семейных отношений.
26. Гендер и конфликт.
27. Гендерные стереотипы и конфликт.
28. Половые различия мотивационной и эмоциональной сферы.
29. Поведенческие стратегии мужчин и женщин в различных жизненных ситуациях.

30. Предотвращение и профилактика конфликта.
31. Управление конфликтом и конфликтными отношениями на стадии его возникновения.
32. Использование результатов конфликтного взаимодействия.
33. Проектирование и конструирование конфликта и его последствий.
34. Организация переговорного процесса.
35. Переговорные стили.
36. Требования к участнику переговоров.
37. Налаживание контакта в процессе общения в конфликте.
38. Прием и передача информации в переговорном процессе.
39. Способы достижения убедительности в переговорах.
40. Основные методы разрешения конфликтов.
41. Формы завершения конфликтов.
42. Завершения конфликта с помощью посредника.
43. Процесс медиации.
44. Функции медиатора.
45. Стадии медиации.
46. Анализ и разрешение конфликтных ситуаций.
47. Действия учителя при педагогических конфликтах.
48. Конфликтография и ее особенности.
49. Диагностика оценки уровня конфликтности личности.
50. Изучение устойчивости в конфликте.
51. Изучение стиля поведения с использованием методики Л. Томаса.
52. Диагностика в конфликтологии.

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.

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

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.

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

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

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. и спец. психологии / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2006. – 288 с.
2. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учебное пособие для студ.вузов / Е.М. Бабосов; Бабосов Е.М. – 2-е изд.,стер. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 464 с.
3. Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте. – Питер, 2004.
4. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие / Н.Ф. Вишнякова. – Мн.: Университетское, 2000. – 246 с.
5. Волков, Б.С. Конфликтология: [учеб. пособие для студ. вузов] / Б.С. Волков, Н. В. Волкова. – Москва: Академический Проект : Трикста, 2005. – 384 с.
6. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология. – М.: ИНФА-М, 2000.
7. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб.пособие для студентов вузов / А. В. Дмитриев; Дмитриев А.В. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с.
8. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.
9. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998.
10. Каминская, С.О. Конфликтология: учебно-метод. пособие / С.О. Каминская; М-во образования РБ, УО «Могилевский гос. ун-т им. А.А. Кулешова». – Могилев: МГУ им. А.А. Кулешова, 2004. – 88 с.
11. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию. – М. 1999, 2000.
12. Конфликтология. / Отв. ред. Кармин А.С. – СПб.: Лань, 1999.
13. Конфликтология. / Сост. И.В.Аксючиц. – Брест, 2003.
14. Конфликтология. / Ю.Г. Запрудский, В.Н. Коновалов, В.И. Курбатов и др. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.
15. Конфликтология: Хрестоматия. / Сост. Леонов Н.И. – М., 2002.
16. Конфликтология: Учеб.-метод. пособие / Н. И. Леонов; Леонов Н.И.; Российская Академия образования. Московский психолого-социальный ин-т. – М.; Воронеж: МПСИ; МОДЭК, 2002. – 192 с.
17. Мариманова, М.С. Конфликтология. – М.: Академия, 2002.
18. Мариновская, И.Д. Конфликтология: Учеб. пособие / И. Д. Мариновская, В. Л. Цветков; Московский ун-т МВД России. – М.: Щит-М, 2003. – 136 с.
19. Семчук, Л.А. Конфликтология. – Гродно, 2001.
20. Цветков, В. Л. Конфликтология: учеб. пособие с альбомом схем / В. Л. Цветков. – Москва: Щит-М, 2004. – 175 с.

Дополнительная литература:

1. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М.: ВЛАДОС, 2003. – 207с.
2. Васильев, Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н. Н. Васильев; Н.Н.Васильев . – СПб.: Речь, 2002. – 174с.

3. Войтов, М.Ф. Конфликты в деловом общении. – Витебск: Изд-во ВГУ, 1999.
4. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2004.
5. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Учеб.пособие для вузов / А. Г. Здравомыслов. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.
6. Конфликтология. Вопросы – ответы: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 061100 «Менеджмент организации» и 062100 «Управление персоналом» / Под ред. В. П. Ратникова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 239 с.
7. Психологические основы поведения в конфликте / Сост. Семененя И.И.. – Мозырь: Содействие, 2007. – 92 с.
8. Прикладная конфликтология. Хрестоматия. / Сост. Сельченко К.В. – Мн., 1999.
9. Самоукина, Н.В. Психология профессиональной деятельности. – СПб.: Питер, 2003.
10. Социальная конфликтология: Учебное пособие для студ. фак. социальной работы / Н. П. Дедов, Т. Ф. Сулова, Е. Г. Сорокина, А. В. Морозов; Московский гос.соц.ун-т; Ред.Морозов А.В. – М.: Академия, 2002. – 336с.
11. Уизерс, Б.Управление конфликтом / Б. Уизерс; [пер. с англ. З. Замчук]. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2004. – 173 с.
12. Чалдини, Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 1999, 2000.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИЗДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: [учебник для вузов]. – 3-е изд. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2008. – 492 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. и спец. психологии. – Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2006. – 288 с.
3. Бабосов, Е.М. Конфликтология: учеб. пособие для студ. вузов по социол. и экон. спец. – Минск: Амалфея, 2009. – 364 с.
4. Бабосов, Е.М. Конфликтология: Учебное пособие для студ.вузов / Бабосов Е.М. – 2-е изд.,стер. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 464 с.
5. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие. – Мн.: Университетское, 2000. – 246с.
6. Волков, Б.С. Конфликтология: [учеб. пособие для студ. вузов]. – Москва: Академический Проект: Трикта, 2005. – 384 с.
7. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология: Учебник для студ. высш.учеб.завед.,обуч. по спец. "Менеджмент", "Менеджмент в социальной сфере", "Государственное и муниципальное управление". – М.: ИНФРА-М, 2000. – 224с.
8. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб.пособие для студентов вузов / Дмитриев А.В. – М. : Гардарики, 2001. – 320с.

9. Каминская, С.О. Конфликтология: учебно-метод. пособие / М-во образования РБ, УО "Могилевский гос. ун-т им. А. А. Кулешова". – Могилев: МГУ им. А. А. Кулешова, 2004. – 88 с. – Библиогр.: с. 84-87.
10. Конфликтология: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 316с.
11. Конфликтология: хрестоматия: учеб. пособие / сост. Н. И. Леонов ; РАО, Московский психолого-социальный ин-т. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : МПСИ, 2005; Воронеж : МОДЭК, 2005. – 368 с.
12. Конфликтология: хрестоматия: учебно-метод. пособие / сост. Н. И. Леонов ; [ред. кол.: Д. И. Фельдштейн (гл. ред.) [и др.]] ; РАО, Московский психолого-соц. ин-т. – 2-е изд., стер. – Москва : МПСИ , 2003 ; Воронеж : МОДЭК, 2003. – 303 с.
13. Конфликтология. Вопросы – ответы : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. 061100 "Менеджмент организации" и 062100 "Управление персоналом" / под ред. В. П. Ратникова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 239 с.
14. Конфликтология: Метод. рекомендации для студ. отделения "Психология" спец. "Психология" и "Практическая психология" / УО "Брестский гос. ун-т им. А.С.Пушкина". Каф. психологии; Сост. И.В.Аксюциц. – Брест : Изд-во УО "БрГУ им. А.С.Пушкина", 2003. – 54с.
15. Конфликтология: Учеб.для студ.вузов, обуч. по спец.философия, социальная работа, психология, юриспруденция / Отв.ред. Кармин А.С. – СПб. : Лань, 1999. – 448с.
16. Конфликтология: Хрестоматия: Учеб.-метод.пособие / Российская Академия образования; Московский психолого-социальный ин-т; Сост.Н.И. Леонов. – М.; Воронеж: МПСИ; МОДЭК, 2002. – 304с.
17. Леонов, Н.И. Конфликтология: Учеб.-метод.пособие / Леонов Н.И.; Российская Академия образования. Московский психолого-социальный ин-т. – М.; Воронеж: МПСИ; МОДЭК, 2002. – 192с.
18. Мариновская, И.Д. Конфликтология: Учеб. пособие / Московский ун-т МВД России. – М.: Щит-М, 2003. – 136с.
19. Романчик, Н.В. Конфликтология / Н. В. Романчик. – Минск: РИВШ, 2007. – 84 с.
20. Семчук, Л.А. Конфликтология: Учебное пособие. – Гродно: ГрГУ, 2001.
21. Цветков, В.Л. Конфликтология : учеб. пособие с альбомом схем. – Москва: Щит-М, 2004. – 175 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

1. Сдерживайте отрицательные эмоции! Помните, что именно улыбка стирает их с лица.
2. Проявляйте выдержку и спокойствие в конфликтной ситуации.
3. Не втягивайте других людей в конфликт.
4. Не угрожайте оппоненту.
5. Не стремитесь доминировать в общении. Будьте диалогичны.
6. Используйте конфликт как теоретическую возможность выхода на новый уровень задач и взаимоотношений.
7. Обсуждайте проблему с точки зрения нужд и потребностей каждого.
8. Соблюдайте правила продуктивного слушания.
9. Подумайте не только о том, что сказать, но и о том, как это сказать. Используйте тактику вопросов.
10. Ищите добрые намерения за фасадом недоброго поведения.
11. Создавайте взаимоотношения на равных – «власть с», а не «власть над».
12. Пользуйтесь «тактикой салями», разбейте проблему на более мелкие и «удобоваримые» куски.
13. Владейте разными стратегиями поведения в конфликтной ситуации. Используйте оптимальный для конкретного случая стиль.
14. Помните об «Эффекте трех Д»: добросовестность, доброжелательность, доступность в общении.
15. Прощайте себя и других.
16. Конфликт лишь маленький «кусочек социальной жизни». Отведите ему должное место. Будьте готовы общаться с тем, с кем еще вчера вы были в конфликте.

ОСОБЕННОСТИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Основное содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения. Такие правила и нормы в большом количестве представлены в отечественной и зарубежной литературе. Здесь мы приведем наиболее существенные из них.

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.
- Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.
- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.

Ниже приведем таблицу значения некоторых жестов и поз, которые могут помочь понять поведение и состояние партнера.

Значения некоторых жестов и поз в конфликтологии

№ п/п	Жесты, позы	Состояние собеседника
1	Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
2	Расстегнут пиджак (или снимается)	Открытость, дружеское расположение
3	Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Чувство собственной вины или напряженное восприятие ситуации
4	Руки скрещены на груди	Защита, оборона
5	Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет так, что побелели суставы)	Защита, оборона
6	Кисти рук расслаблены	Спокойствие

№ п/п	Жесты, позы	Состояние собеседника
7	Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
8	Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание
9	Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	Критическая оценка
10	Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)	Обдумывание решения
11	Ладонь захватывает подбородок	Обдумывание решения
12	Человек медленно снимает очки, тщательно протирает стекла	Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению
13	Человек расхаживает по комнате	Обдумывание трудного решения
14	Пощипывание переносицы	Напряженное сопротивление
15	Человек прикрывает рот рукой во время своего высказывания	Обман
16	Человек прикрывает рот рукой во время слушания	Сомнение, недоверие к говорящему
17	Человек старается на вас не смотреть	Скрытность, утаивание своей позиции
18	Взгляд в сторону от вас	Подозрение, сомнение
19	Говорящий слегка касается носа или века (обычно указательным пальцем)	Обман
20	Слушающие слегка касаются века, носа или уха	Недоверие к говорящему
21	При рукопожатии человек держит свою руку сверху	Превосходство, уверенность
22	При рукопожатии человек держит свою руку снизу	Подчинение
23	Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе	Разговор окончен
24	Ноги или все тело человека обращены к выходу	Желание уйти
25	Рука человека находится в кармане, большой палец снаружи	Превосходство, уверенность
26	Говорящий жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти, угроза
27	Пиджак застегнут на все пуговицы	Официальность, подчеркивание дистанции
28	Человек сидит верхом на стуле	Агрессивное состояние
29	Зрачки расширены	Заинтересованность или возбуждение
30	Зрачки сузились	Скрытность, утаивание позиции

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ И ПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ ВНУТРЕННИХ КОНФЛИКТОВ

Таблица 1

Формы проявления внутренних конфликтов

Форма проявления	Симптомы
Неврастения	Невыносимость к сильным раздражителям; подавленное настроение; снижение работоспособности; плохой сон; головные боли
Эйфория	Показное веселье; выражение радости неадекватно ситуации; «смех сквозь слезы»
Регрессия	Обращение к примитивным формам поведения; уход от ответственности
Проекция	Приписывание негативных качеств другому; критика других, часто необоснованная
Номадизм	Частое изменение места жительства, места работы, семейного положения
Рационализм	Самооправдание своих поступков, действий

Таблица 2

Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Способ разрешения	Содержание действий
Компромисс	Сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации
Уход	Уход от решения проблемы
Переориентация	Изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему
Сублимация	Перевод психической энергии в другие сферы деятельности – занятия творчеством, спортом, музыкой и т.д.
Идеализация	Предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности
Вытеснение	Подавление чувств, устремлений, желаний
Коррекция	Изменение Я-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе

Характеристика конфликтных личностей

В конфликтологической литературе часто встречается описание пяти типов конфликтных личностей:

1. *Демонстративный*. Данная личность хочет быть в центре внимания, хорошо выглядеть в глазах других. Она любит свои страдания и стойкость, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, рациональное поведение у нее выражено слабо, избегает кропотливой систематической работы. Ей легко даются поверхностные конфликты. В ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

2. *Ригидный*. Обладает завышенной самооценкой, подозрительностью, постоянно требует подтверждения собственной значимости. Характеризуется прямолинейностью, не считается с мнением окружающих, с трудом принимает их точку зрения, часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. Данная личность болезненно обидчива, мало критична по отношению к своим поступкам, обладает повышенной чувствительностью по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

3. *Неуправляемый*. Поведение такой личности плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно, недостаточно контролирует себя, обладает высоким уровнем притязаний. Отсутствие самокритики и склонность во всех неудачах обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность из-за недостаточной способности соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков.

4. *Сверхточный*. Данная личность скрупулезно относится к своей работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствительна к замечаниям окружающих, глубоко переживает свои просчеты и неудачи, сдержана во внешних, особенно эмоциональных проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

5. *Бесконфликтный*. Данный тип личности обладает внутренней противоречивостью, неустойчивостью в оценках и мнениях, легкой внушаемостью. Эта личность ориентируется на сиюминутный успех в ситуации, недостаточно хорошо видит перспективу и зависит от мнения окружающих. Она не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу и глубоко не задумывается над причинами поступков окружающих и последствиями в своих поступках.

Варианты проведения групповой дискуссии по обсуждению предлагаемых вариантов критики и выработка наиболее конструктивных решений

Ситуация 1.

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

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

Ситуация 2.

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

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

Ситуация 3.

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

Ситуация 4.

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

Ситуация 5.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки»

прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6.

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Модели поведения в переговорах

Тип поведения	Характеристика поведения (мотивы)	Адекватный стиль общения
Избегающий	Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.)	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов
Уступающий	Соглашается на любое предложение, в том числе и невыгодное для себя. (Мотивом такого поведения могут быть: стремление избавиться от дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией, заниженная оценка предмета конфликта)	Важно всесторонне обсудить принимаемое соглашение. Выяснить степень заинтересованности партнера в соглашении и показать его выгоду. Четко оговорить сроки выполнения и формы контроля за реализацией соглашения
Отрицающий	Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения. (Мотивами такого поведения могут быть отсутствие понимания сути проблемы, уход от дискомфорта, связанного с конфликтами и т. п.)	Необходимо всячески показывать наличие проблемы, ее сложность и опасность. Проявлять инициативу в обсуждении спорной проблемы. Создавать благоприятную атмосферу для обсуждения проблемы. Показывать пути и возможности разрешения проблемы
Наступающий	Стремится к успеху, принятию решения в свою пользу. Отвергает аргументы и доводы оппонента. Проявляет напор, агрессию. (Мотивами такого поведения могут быть: неосознанное стремление к победе, завышенная оценка предмета конфликта, амбиции.)	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность. Показывать свою позицию достаточно твердой и убедительной. Давать понять, что односторонних уступок не может быть. Предлагать свои варианты компромисса, разрешения проблемы

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Основные причинные факторы конфликтов (В. Линкольн)

Тип факторов и их основное содержание	Формы проявления
Информационные факторы– неприемлемость информации для одной из сторон	Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факты; неадекватные акценты
Поведенческие факторы– неуместность, грубость, бестактность и т.п.	Стремление к превосходству; проявление агрессивности; эгоизма; нарушение обещаний; произвольное нарушение комфортных отношений
Факторы отношений– неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами	Дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; низкий уровень доверия и авторитетности
Ценностные факторы– противоположность принципов поведения	Верования и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.)
Структурные факторы– относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению	Власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры»; социальная принадлежность

**Рекомендуемые хрестоматийные материалы
по курсу**

1. Хорни, К. Базисный конфликт.
2. Левин, К. Типы конфликтов.
3. Левин, К. Супружеские конфликты.
4. Козер, Л. Враждебность и напряженность в конфликтных отношениях.
5. Дойч, М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы).
6. Мерлин, В.С. Развитие личности в психологическом конфликте.
7. Петровская, Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта.
8. Донцов, А.И., Полозова, Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии.
9. Хасан, Б.И. Природа и механизмы конфликтофобии.
10. Здравомыслов, А.Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта.
11. Рыбакова, М.М. Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов.
12. Фельдман, Д.М. Конфликты в мире политики.
13. Ерина, С.И. Роль конфликты в управленческих процессах.
14. Лебедева, М.М. Особенности восприятия при конфликте и кризисе.
15. Мелибруда, Е. Поведение в ситуации конфликта.
16. Скотт, Дж.Г. Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации.
17. Гришина, Н.Б. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов.
18. Дэна, Д. 4-шаговый метод
19. Корнелиу, Х., Фэйр, Ш. Картография конфликта.
20. Мастенбрук, У. Подход к конфликту.
21. Гостев, А.А. Принцип ненасилия в разрешении конфликтов.
22. Анцупов, А.Я. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов.
23. Леонов, Н.И. Номотетический и идеографический подходы в конфликтологии.
24. Леонов, Н.И. Онтологическая сущность конфликтов.

Репозиторий ВГУ

Репозиторий ВГУ