

**Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации**

**КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИТЕКТУРНО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

А.А. Бариева

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ К ПРАКТИЧЕСКИМ
ЗАНЯТИЯМ**

Казань
2022

УДК 316.48

ББК 48.319.9

Б24

Бариева А.А.

Б24 Конфликтология: Учебно-методическое пособие для самостоятельной подготовки к практическим занятиям для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.10 «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». - Казань: Изд-во Казанск. гос. архитект.-строит. ун-та, 2021.- 50 с.

Печатается по решению Редакционно-издательского совета Казанского государственного архитектурно-строительного университета

В учебно-методическом пособии по дисциплине «Конфликтология» представлены вопросы для подготовки к практическим занятиям, контрольно - оценочные средства, ситуационные задачи, практические задания, деловые игры. Также представлен список тем рефератов, перечень вопросов для подготовки к коллоквиуму и зачету.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.10 «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура».

Рецензент:

Кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой "Водоснабжение и водоотведение" КГАСУ **Р.Н. Абитов**

УДК 316.48

ББК 48.319.9

Казанский государственный
архитектурно-строительный
университет, 2022

Бариева А.А

2022

Содержание

Тема 1. Научный статус и уровни конфликтологического знания.....	5
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	5
Тестовый контроль.....	5
Тема 2. Конфликт как социальный феномен.	8
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	8
Тестовый контроль.....	8
Тема 3. Анализ и диагностика конфликта.	11
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	11
Тестовый контроль.....	11
Тема 4. Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов.....	14
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	14
Тестовый контроль.....	14
Тема 5. Внутриличностные конфликты.	17
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	17
Тестовый контроль.....	17
Тема 6. Межличностные конфликты.	21
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	21
Тестовый контроль.....	21
Тема 7. Конфликты в организациях.	24
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	24
Тестовый контроль.....	24
Тема 8. Конфликты в семье.	27
Вопросы для подготовки к практическому занятию.....	27
Тестовый контроль.....	27
Итоговый тестовый контроль.....	30
Ключ к тестам.....	36
Практические задания и методические рекомендации по их выполнению	37
Практические задачи.....	37
Практические задания.....	41
Деловые игры	43
Список тем рефератов.....	52
Вопросов для подготовки к коллоквиуму.....	54
Вопросы для подготовки к зачету	55

Список используемой литературы 57

Тема 1. Научный статус и уровни конфликтологического знания.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Конфликтология как наука о разнообразных социальных конфликтах.

Конфликтологическое направление социологии.

Конфликты как объект исследования психологии, социальной психологии, педагогики, политологии, менеджмента.

Многоуровневость конфликтологии.

Становление и развитие конфликтологии как науки.

Г.Спенсер – основоположник конфликтологической концепции.

Социал-дарвинистское, национальное и классовое понимание конфликтов. Диалектические концепции конфликта. Конфликтный функционализм.

Тестовый контроль

1. ____ - наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, а также об управлении ими, т.е. принципах, способах и приемах их разрешения.

А. Коррупция.

Б. Конфликтология.

В. Социология.

Г. Правоведение.

2. Что изучает конфликтология?

А. Динамику конфликта.

Б. Период конфликта.

В. Длительность конфликта.

Г. Количество участников конфликта.

3. Что не изучает конфликтология?

А. Структуру конфликта.

Б. Функции конфликтов.

В. Состояние человека во время конфликта.

Г. Диагностику конфликта.

4. Кто является основателем конфликтологической концепции?

А. Ф. Энгельс.

Б. К. Маркс.

В. В.И. Ленин.

Г. Г. Спенсер.

5. Что не является позитивной ролью конфликта?

- А. Конфликт понижает качество принимаемых решений.
- Б. Конфликт помогает прояснить проблему.
- В. Конфликты могут усиливать мораль, углубляя и обогащая взаимоотношения между людьми.
- Г. Конфликты способствуют производству новых созидательных идей.

6. _____ - определение состояния развития конфликта; используется для описания и выяснения сущности конфликта, этапа его развития, причин возникновения с целью разработки способов воздействия на участников конфликтного взаимодействия для его прекращения или перевода в др., более спокойную стадию.

- А. Состояние конфликтов.
- Б. Диагностика конфликтов.
- В. Функция конфликтов.
- Г. Динамика конфликтов.

7. Что не является типом конфликта по количеству участников?

- А. Конфликт между личностями.
- Б. Длительный конфликт.
- В. Конфликт между личностью и группой.
- Г. Межгрупповой конфликт.

8. Какой тип конфликта выделяет Л. Козер?

- А. Схватка.
- Б. Дебаты.
- В. Реалистичный.
- Г. Игра.

9. Каково отношение «практика» к конфликту?

- А. Не все то золото, что блестит.
- Б. Пускай думает, что победил.
- В. Плохой мир лучше, чем хорошая война.
- Г. Лучшая защита – нападение.

10. Какова формула конфликта?

- А. Инцидент+стечение обстоятельств=конфликт.
- Б. Конфликт+конфликтная ситуация=инцидент.
- В. Конфликт+инцидент=конфликтная ситуация.
- Г. Конфликтная ситуация+инцидент=конфликт.

11. Высший этап развития классовой борьбы?

- А. Дефицит ресурсов.
- Б. Конфликт поколений.
- В. Социальная революция.
- Г. Экономический кризис.

12. Что не рассматривает теория конфликтов Л. Козера?

- А. Воздействие конфликта на человека.
- Б. Острота конфликтов.
- В. Причины конфликтов.
- Г. Продолжительность конфликтов.

13. _____ - направление, сторонники которого объясняли развитие общества биологическими законами естественного отбора наиболее приспособленных к выживанию и борьбы за существование.

- А. Диалектика.
- Б. Социальный дарвинизм.
- В. Функционализм.
- Г. Классовое разделение.

14. Кто не является основателем социологии?

- А. Герберт Спенсер.
- Б. Огюст Конт.
- В. Владимир Ленин.
- Г. Карл Маркс.

15. _____ - отношение двух понятий и суждений, каждое из которых является отрицанием другого.

- А. Взаимопонимание.
- Б. Отрицание.
- В. Противоречие.
- Г. Конфликтогенез.

Тема 2. Конфликт как социальный феномен.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Социальное противоречие как основная причина социальных конфликтов в современном обществе.

Социальный конфликт и его структура.

Участники и движущая сила социального конфликта.

Объект и предмет социального конфликта.

Причины и типология социальных конфликтов.

Стадии конфликта.

Функции и последствия социального конфликта. Классификации массовых конфликтов.

Типология по конфликтующим субъектам.

Тестовый контроль

1. _____ - это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия.

А. Социальный конфликт.

Б. Психологическое воздействие.

В. Конфликт поколений.

Г. Классовая борьба.

2. _____ - это конкретно определенная ценность материального или духовного характера относительно, которой складывается конфликт интересов между двумя или более социальными субъектами.

А. Субъект социального конфликта.

Б. Объект социального конфликта.

В. Взаимодействие лиц.

Г. Социальный конфликт.

3. Что не является источником конфликта?

А. Трудовой процесс.

Б. Психологические особенности взаимоотношений.

В. Личностное своеобразие.

Г. Неконфликтность человека.

4. Подстрекатели – это:

А. Люди, содействующие развитию конфликта какими-либо способами.

Б. Люди, пытающиеся предотвратить, остановить или разрешить конфликт.

В. Люди, подталкивающие других участников к конфликту.

Г. Люди, пытающиеся уйти от конфликта.

5. Пособники – это:

А. Люди, пытающиеся предотвратить, остановить или разрешить конфликт.

Б. Люди, содействующие развитию конфликта какими-либо способами.

В. Люди, подталкивающие других участников к конфликту.

Г. Люди, пытающиеся уйти от конфликта.

6. _____ - это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

А. Мотивы конфликта.

Б. События конфликта.

В. Последствия конфликта.

Г. Влияние конфликта.

7. Какая фраза-конфликтоген подходит к конфликтному поведению обвинения?

А. Что-то я не очень вам верю.

Б. Вы все испортили.

В. Успокойтесь.

Г. Я тебе это припомню.

8. Что является первой стадией конфликта?

А. Завершение конфликта.

Б. Предконфликтная ситуация.

В. Инцидент.

Г. Эскалация.

9. _____ - особый вид конфликтного противоборства, возникающий по основным линиям социальной дифференциации между большими социальными группами, в котором мотивами выступают ценности, интересы и цели и которые носят крупномасштабный характер - восстание, революция и т.п.

А. Конфликт личности и группы.

Б. Внутренний конфликт.

В. Межличностный конфликт.

Г. Массовый конфликт.

10. _____ - конфликт на основе борьбы за права и интересы этнических и национальных групп.

А. Политический конфликт.

Б. Социальный конфликт.

В. Национально-этнический конфликт.

Г. Экономический конфликт.

11. Что не является функцией социального конфликта?

А. Информация о наличии социальной напряженности.

- Б. Стимулирование социальных изменений.
- В. Снятие социальных напряжений.
- Г. Увеличение разногласий между сторонами.

12. Что является проблемно-деятельностным признаком конфликта?

- А. Внутриличностные конфликты.
- Б. Межгрупповые конфликты.
- В. Педагогические конфликты.
- Г. Содержательные конфликты.

13. Что лежит в основе идеологических конфликтов?

- А. Противоречия во взглядах и установках людей на различные вопросы общества.
- Б. Экономические потребности одной стороны удовлетворяются или могут быть удовлетворены за счет другой.
- В. Связанные с противоречиям групп или отдельных людей по вопросам жилья, пользования бытовыми услугами, распределения обязанностей, установки очередности предоставления социально-бытовых услуг.
- Г. Основанные на дисгармонии семейных отношений, неблагополучии психологической атмосферы в семье.

14. _____ - не имеет объективных оснований; возникает в результате неясных оснований, но после сформирования мотивов и установок участников превращается в подлинный.

- А. Ложный конфликт.
- Б. Подлинный конфликт.
- В. Случайный конфликт.
- Г. Скрытый конфликт.

15. _____ - зависит от переменных факторов, что участниками не осознается; конфликт прекращается после осознания реально имеющихся перспектив.

- А. Скрытый конфликт.
- Б. Случайный конфликт.
- В. Подлинный конфликт.
- Г. Ложный конфликт.

Тема 3. Анализ и диагностика конфликта.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Точность диагностики конфликта как условие его оптимального решения.

Обязательность выявления участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов; мотивирование целей и интересов конфликтующих сторон.

Методы диагностики конфликтов и конфликтности.

Тестовый контроль

1. _____ - знание основных параметров конфликтного взаимодействия (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

А. Коррупция.

Б. Межличностный конфликт.

В. Конфликтогенез.

Г. Диагностика конфликта.

2. _____ - процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведение участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений.

А. Управление машиной.

Б. Управление конфликтом.

В. Манипуляции.

Г. Газлайт.

3. Укажите правильную последовательность процесса управления конфликтом:

А. Диагностика, прогнозирование, профилактика, урегулирование.

Б. Прогнозирование, профилактика, диагностика, урегулирование.

В. Урегулирование, диагностика.

Г. Прогнозирование, профилактика.

4. Что не является качественным методом диагностики конфликта?

А. Анализ и синтез.

Б. Математические модели.

В. Дедукция и индукция.

Г. Обобщение и сравнение.

5. _____ - обоснованное предположение о возможном будущем возникновении и особенностях конфликта.

- А. Профилактика.
- Б. Предотвращение
- В. Прогнозирование.
- Г. Обобщение.

6. _____ - организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

- А. Прогнозирование.
- Б. Предотвращение.
- В. Обобщение.
- Г. Профилактика.

7. Что не является созданием объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию конфликта?

- А. Психологические тренинги.
- Б. Благоприятные условия труда.
- В. Справедливое распределение материальных благ.
- Г. Разработка нормативных процедур разрешения конфликтов.

8. Укажите правильный порядок проведения переговоров:

- А. Обсуждение, обоснование взглядов; согласование позиций, выработка договоренностей; уточнение позиций, интересов и мнений.
- Б. Уточнение позиций, интересов и мнений; обсуждение, обоснование взглядов; согласование позиций, выработка договоренностей.
- В. Уточнение позиций, интересов и мнений; согласование позиций, выработка договоренностей; обсуждение, обоснование взглядов; согласование позиций.
- Г. Обоснование взглядов; согласование позиций; уточнение позиций, интересов и мнений; согласование позиций, выработка договоренностей.

9. _____ - субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта.

- А. Состояние конфликта.
- Б. Последствия конфликта.
- В. Конфликтное поведение.
- Г. Стороны конфликта.

10. _____ - то, из-за чего возникает конфликт.

- А. Стороны конфликта.
- Б. Последствия конфликта.
- В. Предмет конфликта.
- Г. Состояние конфликта.

11. Что не является причиной позиционных конфликтов?

- А. Понимание ценностей друг друга.
- Б. Различие в задачах и целях.
- В. Групповой эгоизм.
- Г. Неадекватность в понимании места и роли той или иной структурной единицы организации.

12. _____ - конфликты, возникающие в процессе распределения и использования ресурсов.

- А. Конфликты справедливости.
- Б. Соперничество за ресурсы.
- В. Позиционные конфликты.
- Г. Динамические конфликты.

13. Что не является стратегией поведения человека в конфликте?

- А. Компромисс.
- Б. Уступка.
- В. Сострадание.
- Г. Соперничество.

14. _____ - стратегия поведения в конфликте, ориентированные на взаимные уступки.

- А. Уход.
- Б. Компромисс.
- В. Соперничество.
- Г. Сотрудничество.

15. _____ - стратегия поведения в конфликте, которая характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

- А. Сотрудничество.
- Б. Соперничество.
- В. Уход.
- Г. Компромисс.

Тема 4. Способы предупреждения и модели разрешения конфликтов.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Предупреждение конфликта.

Изменение позиций участников.

Понятие «модель решения конфликта».

Зависимость выбора модели решения конфликта от его диагноза.

Исходы конфликта: примирение, выигрыш одной из сторон, обоюдный выигрыш, перерастание одного конфликта в другой, затухание.

Зависимость понятия «стратегия» и «тактика» в конфликтологии.

Стили поведения в конфликте.

Конкуренция, уклонение, сотрудничество, компромисс, приспособление.

Содержательная характеристика стилей поведения в конфликте.

Стратегии и концепции переговоров.

Переговорное посредничество.

Медиатор переговоров, его функции и требования к нему.

Тестовый контроль

1. Что является конструктивным путем разрешения конфликта?

А. Юмор.

Б. Угроза.

В. Уход от решения проблемы.

Г. Унижение.

2. Что является деструктивным путем решения конфликта?

А. Переход на личности.

Б. Уступки.

В. Компромисс.

Г. Сотрудничество.

3. Конфликтная личность какого типа стремится быть в центре внимания?

А. Неуправляемый тип.

Б. Демонстративный тип.

В. Целенаправленно конфликтный тип.

Г. Спокойный тип.

4. Что присуще сверхточному типу конфликтной личности?

А. Прямолинейность.

Б. Хочет быть в центре внимания.

В. Повышенная тревожность.

Г. Обладает легкой внушаемостью.

5. Что присуще «бесконфликтному» типу личности?

- А. Импульсивность.
- Б. Несамокритичность.
- В. Подозрительность.
- Г. Не обладает достаточной силой воли.

6. _____ - стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы создать взаимно приемлемое соглашение.

- А. Доминирование.
- Б. Вмешательство третьей стороны.
- В. Уход.
- Г. Переговоры.

7. Что является типом переговоров?

- А. Внутренний тип.
- Б. Внешний тип.
- В. Полемический тип.
- Г. Сторонний тип.

8. _____ - это форма договора между участниками происшествия (в том числе аварии), при которой оба участника снимают обвинения.

- А. Выигрыш одной из сторон.
- Б. Обоюдный выигрыш.
- В. Примирение сторон.
- Г. Затухание.

9. _____ - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречий и напряженных отношений.

- А. Примирение сторон.
- Б. Затухание.
- В. Выигрыш одной из сторон.
- Г. Обоюдный выигрыш.

10. _____ - это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые, в конечном счете, определяют стиль поведения человека в конфликте.

- А. Примирение в конфликте.
- Б. Тактика поведения в конфликте.
- В. Конфликтогенез.
- Г. Выигрыш сторон.

11. _____ - соперничество между участниками экономических отношений за ограниченные ресурсы: сырье, рабочую силу, капитал, рынки сбыта.

- А. Конкуренция.

- Б. Уклонение.
- В. Сотрудничество.
- Г. Компромисс.

12. _____ - стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта.

- А. Сотрудничество.
- Б. Уклонение.
- В. Конкуренция.
- Г. Компромисс.

13. _____ - это стремление выработать решение, полностью удовлетворяющее интересам обеих сторон.

- А. Сотрудничество.
- Б. Конкуренция.
- В. Уклонение.
- Г. Компромисс.

14. _____ - это решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.

- А. Сотрудничество.
- Б. Конкуренция.
- В. Компромисс.
- Г. Уклонение.

15. _____ - это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.

- А. Конкуренция.
- Б. Компромисс.
- В. Уклонение.
- Г. Приспособление.

Тема 5. Внутриличностные конфликты.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Типы внутриличностного конфликта, симптомы и следствия.

Профилактика деструктивных конфликтов личности.

Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения.

Технология преодоления внутриличностного конфликта.

Специфика посредничества во внутриличностном конфликте.

Конфликтные типы личностей как причина внутриличностных, межличностных и других социальных конфликтов.

Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.

Тестовый контроль

1. Что такое внутриличностный конфликт?

А. Столкновение противоположно направленных взглядов, мнений между группами людей.

Б. Противоборство, возникающее вследствие столкновения противоположных интересов участников экономических отношений по вопросам обладания и использования материальных и нематериальных ресурсов, а также производства, обмена, распределения и потребления, экономических благ.

В. Наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия.

Г. Состояние личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, выработать приоритеты поведения, основанные на них.

2. Что характеризует нравственный конфликт?

А. Обострение чувств неуверенности, тревожности, мешающих человеку адаптироваться к новым жизненным условиям.

Б. Часто стремлением безработного найти работу, которая повышает его статус и определяет принадлежность к желаемой социальной группе.

В. Возникновение негативных последствий, обусловленных не только материальными факторами, но и изменением внутреннего состояния человека, ростом психологической напряженности в семье, узким кругом общения с другими людьми.

Г. Утрата смысла жизни.

3. Какие формы бывают при внутриличностном конфликте?

- А. Рационализм.
- Б. Номадизм.
- В. Проекция.
- Г. Апатия.

4. Какой симптом характерен при форме эйфория проявления внутриличностного конфликта?

- А. Обращение к примитивным формам поведения; уход от ответственности; Проекция - приписывание негативных качеств другому; критика других, часто необоснованная.
- Б. Невыносимость к сильным раздражителям; подавленное настроение; снижение работоспособности; плохой сон; головные боли.
- В. Показное веселье; выражение радости неадекватно ситуации; «смех сквозь слезы».
- Г. Частое изменение места жительства, места работы, семейного положения, партнеров; частые разрывы отношений с друзьями; изменение привычек, увлечений, обстановки.

5. Деструктивный конфликт – это:

- А. Конфликт приводящий к ссорам и натянутым отношениям, а иногда и к физическому насилию.
- Б. Взаимодействие между социальными группами, непримиримо настроенными друг против друга.
- В. Взаимодействие двух или несколько противоположных субъектов внутри какого-либо сообщества или группы людей.
- Г. Конфликт, цель которого является выражение отрицательных эмоций.

6. Какой способ подходит для решения деструктивного конфликта?

- А. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.
- Б. Выяснить причину возникновения конфликта.
- В. Отстаивать свою позицию до конца.
- Г. Перейти границы дозволенного во имя решения конфликта.

7. Самооценка – это:

- А. Оценка самого себя, своих внешних факторов.
- Б. Представления о физиологической составляющей человека.
- В. Оценка самого себя по словам других людей.
- Г. Представление индивида о самом себе, о важности собственной личности и своей деятельности среди других людей.

8. Самоуважение – это:

- А. Ваши представления об уважении.
- Б. Субъективная эмоциональная оценка собственной значимости, а также отношение индивида к себе как к личности.

В. Ваше уважение к другой личности или работе совершенной этой же личностью.

Г. Проявление уважения другой личности к вам.

9. Какой из перечисленных способов Р. Альберти и М. Эммонс не является одним из трёх основных способов самоутвердиться?

А. Неуверенное поведение.

Б. Агрессивный стиль поведения.

В. Ассертивное поведение.

Г. Поведение манипулятора.

10. Как действовать при внутриличностном конфликте?

А. Действуйте сразу, не дожидаясь лучшего момента.

Б. Смените выбранную Вами стратегию.

В. Не ждите результатов.

Г. Ругайте себя в сложных ситуациях.

11. Что из перечисленного не является конфликтным типом личности?

А. Демонстративный.

Б. Ригидный.

В. Бесконфликтный.

Г. Управляемый.

12. По каким признакам можно определить, что человек относится к сверхточному конфликтному типу личности?

А. Отличается повышенными требованиями к себе и окружающим, обидчив, тревожен.

Б. Стремится быть в центре внимания, часто оказывается источником конфликтов, хотя и не признает этого.

В. Его поведение практически непредсказуемо. Импульсивная личность, пренебрегающая общепринятыми нормами.

Г. Неустойчив в оценках и мнениях, чрезмерно подвержен чужому мнению.

13. Что такое защитный механизм?

А. Реакция человека на опасность.

Б. Механизм приводящий тело человека защищаться.

В. Неосознаваемый психический процесс, направленный на минимизацию отрицательных переживаний.

Г. Контролируемый механизм в психике человека, помогающий всегда оставаться в безопасности.

14. Что из перечисленного не является защитным механизмом при общении с конфликтными людьми?

А. Конкуренция, соперничество.

Б. Сотрудничество.

В. Компромисс.

Г. Агрессивное поведение.

15. Как проявляется форма уступчивости/приспособления защитного механизма при общении с конфликтными людьми?

А. Субъект свои интересы ставит во главу угла, полностью игнорируя интересы партнера.

Б. Субъект либо учитывает особую значимость проблемы для оппонента при меньшем ее значении для себя, либо он поступает так ради сохранения отношений или рассчитывает приобрести такой ценой расположение оппонента, либо он понимает свою неправоту.

В. Субъект, умерив уровень своих притязаний, идет навстречу интересам оппонента, тем самым он снижает риск проигрыша и получает частичное, компромиссное решение проблемы.

Г. Субъект уходит от решения проблемы при слабой мотивации для участия в конфликте; когда выигрыш ему представляется не очень привлекательным или малореальным, либо выигрыш требует слишком больших усилий, а субъект не желает их прилагать и одновременно он не видит смысла пойти на встречу оппоненту.

Тема 6. Межличностные конфликты.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Сущность межличностного конфликта.

Причины межличностных конфликтов.

Психологическая несовместимость личностей – источник межличностных конфликтов.

Методики определения психологической совместимости.

Типология межличностных конфликтов по уровням общения.

Формула неконфликтного общения.

Тестовый контроль

1. _____ - открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

А. Конфликты в семье.

Б. Конфликты в организациях.

В. Внутрличностный конфликт.

Г. Межличностный конфликт.

2. Сколько стадий межличностного конфликта?

А. 2.

Б. 4.

В. 6.

Г. 8.

3. Что характеризует социальную причину возникновения межличностного конфликта?

А. Недостаток материальных средств; бытовая неустроенность.

Б. Стремление к превосходству; разный жизненный опыт; способы поведения; агрессивность.

В. Использование служебного положения в личных целях; отношения начальник и подчиненный; отношение родителей, детей и др.

Г. Эгоизм; грубость; ожидание и реальное поведение и т.д.

4. Что из перечисленного не является причиной возникновения межличностного конфликта?

А. Информационный фактор.

Б. Фактор агрессии.

В. Поведенческий фактор.

Г. Фактор отношений.

5. Что не относится к виду межличностного конфликта по направленности?

- А. Фронтальный вид.
- Б. Горизонтальный вид.
- В. Вертикальный вид.
- Г. Смешанный вид.

6. _____ - неудачное сочетание темпераментов и характеров взаимодействующих лиц, противоречие в жизненных ценностях, идеалах, мотивах, целях деятельности, несовпадение мировоззрения, идеологических установок и др.

- А. Психологическая несовместимость.
- Б. Душевная несовместимость.
- В. Моральная несовместимость.
- Г. Физическая несовместимость.

7. Какой методики не существует для определения психологической совместимости?

- А. Методика социометрического исследования совместимости.
- Б. Методика социометрического исследования сработанности.
- В. Тест межличностных отношений (Т.Лири) для диагностики типичного поведения человека в межличностных отношениях.
- Г. Цветовой тест отношений (С.Е.Поддубный).

8. В каком году была создана методика для диагностики типичного поведения человека в межличностных отношениях?

- А. 1960 год.
- Б. 1954 год.
- В. 1987 год.
- Г. 1994 год.

9. Кто в качестве критерия классификации межличностных конфликтов выделяет их реальность или истинность ложность?

- А. З. Фрейд.
- Б. А. Маслоу.
- В. А. Кармин.
- Г. Т. Лири.

10. Что является главной причиной конфликта на фоне личностных различий?

- А. Не восприятие личности другого человека.
- Б. Личные мотивы
- В. Индивидуальность каждого человека.
- Г. Индивидуальный подход каждого к конфликту.

11. В чем выражается конфликт по причине взаимозависти?

- А. В зависимости людей от конфликтных ситуаций.
- Б. В ситуации, когда одна из сторон чувствует себя обделённой.
- В. В ситуации не зависящей от желания сторон.
- Г. Во взаимной неприязни двух людей.

12. Какие взаимодействия не могут привести к конфликту?

- А. Понижение значимости роли другого человека.
- Б. Нарушение персонального физического пространства человека.
- В. Придирки и угрозы.
- Г. Спокойный разговор между людьми.

13. Какое правило является неправильным поведением при конфликте?

- А. Дайте партнёру «разгорячиться».
- Б. Попросите человека спокойно высказать свои претензии.
- В. Попросите сформулировать проблему, желаемый исход конфликта.
- Г. Уходя «не хлопайте дверью».

14. Какой стратегии разрешения конфликта не существует?

- А. Стратегия наступления.
- Б. Стратегия ненападения.
- В. Стратегия компромисса.
- Г. Стратегия любовного договора.

15. Какое из этих действий относится к стратегии компромисса?

- А. Взятие инициативы одной из сторон.
- Б. Совместные действия в поисках оптимального разрешения конфликта.
- В. Навязывание своей точки зрения другой стороне.
- Г. Пересмотр отношения к предмету вражды.

Тема 7. Конфликты в организациях.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Организационные конфликты: сущность, содержание, типология.

Причины современных конфликтов в организациях.

Внутриорганизационные факторы конфликтности.

Традиционные причины конфликтов субъективного характера.

Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.

Тестовый контроль

1. _____ - это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

- А. Конфликт в организации.
- Б. Внутриличностный конфликт.
- В. Межличностный конфликт.
- Г. Конфликт в семье.

2. В настоящее время отношение к конфликтам характеризуется как:

- А. Негативное.
- Б. Положительное.
- В. Формальное.
- Г. Естественное явление, которым необходимо управлять.

3. К видам конфликтов в организации по длительности относятся:

- А. Перманентные.
- Б. Длительные.
- В. Затянутые.
- Г. Разовые.

4. Целевая, иерархическая и управляемая общность – это:

- А. Цивилизация.
- Б. Организация.
- В. Общество.
- Г. Структура.

5. К видам конфликтов в организации по масштабам распространения относятся:

- А. Динамические.
- Б. Масштабные.
- В. Локальные.

Г. Немасштабные.

6. Укажите количество этапов управления конфликтом:

- А. 4.
- Б. 5.
- В. 2.
- Г. 8.

7. Как называется причина конфликта в организации характеризуется следующим образом: «Многие подразделения, становясь более специализированными, формулируют и ставят перед собой цели, которые приводят к конфликту интересов с другими подразделениями или заинтересованными сторонами»?

- А. Неудовлетворительные коммуникации.
- Б. Ограниченность и распределение ресурсов.
- В. Взаимозависимость задач.
- Г. Противоречие в целях.

8. К какому виду относится конфликт, вызванный особенностями организационной структуры предприятия?

- А. Структурный.
- Б. Инновационный.
- В. Динамический.
- Г. Позиционный.

9. Движущей силой, катализатором любой конфликтной ситуации, является:

- А. Процесс.
- Б. Объект.
- В. Цели.
- Г. Сущность.

10. Как называется первый этап конфликта, на котором происходит первое столкновение сил, попытка с помощью силы разрешить проблему в свою пользу?

- А. Эскалация конфликта.
- Б. Инцидент.
- В. Возникновение предконфликтной ситуации.
- Г. Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами.

11. Каким методам разрешения организационных конфликтов относятся методы четкого определения функциональных обязанностей, ответственности, ресурсов, сроков, порядка и т.п. выполнения задания?

- А. Структурные методы.

- Б. Система вознаграждения.
- В. Комплексные цели организации.
- Г. Координационные механизмы.

12. Как называется деятельность по сознательному вмешательству в конфликтную ситуацию с целью воздействия на процесс и результаты течения конфликтной ситуации?

- А. Прогнозирование конфликтов.
- Б. Определение конфликта.
- В. Управление конфликтом.
- Г. Предупреждение конфликтов.

13. Ресурсные конфликты в организации – это:

- А. Конфликты, связанные с изменением организационной структуры.
- Б. Конфликты между структурными подразделениями.
- В. Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации.
- Г. Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

14. Позиционные конфликты в организации – это:

- А. Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации.
- Б. Конфликты, связанные с изменением организационной структуры.
- В. Конфликты между структурными подразделениями.
- Г. Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

15. Динамические конфликты в организации – это.

- А. Конфликты между структурными подразделениями.
- Б. Конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации.
- В. Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.
- Г. Конфликты, связанные с изменением организационной структуры.

Тема 8. Конфликты в семье.

Вопросы для подготовки к практическому занятию.

Понятие семейного конфликта.

Специфика семейных конфликтов.

Типы семейных конфликтов.

Причины семейных конфликтов.

Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.

Роль специальных служб семьи в профилактике и решении семейных конфликтов.

Тестовый контроль

1. Семейный конфликт – это:

- А. Конфликт между любыми членами семьи.
- Б. Конфликт между супругами.
- В. Конфликт родственников.
- Г. Конфликт между родителями и детьми.

2. По глубине выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Конструктивные.
- Б. Скрытые.
- В. Поверхностные.
- Г. Неконструктивные.

3. По источнику не выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Ценностные.
- Б. Позиционные.
- В. Эмоциональные.
- Г. Незначительные.

4. По времени протекания выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Открытые.
- Б. Острые.
- В. Скрытые.
- Г. Незначительные.

5. По результатам выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Конструктивные и деструктивные.
- Б. Ценностные.
- В. Затяжные.

Г. Значительные.

6. По поведению участников выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Открытые, скрытые.
- Б. Позиционные.
- В. Сильные.
- Г. Кратковременные.

7. По степени остроты противоречий не выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Вражда.
- Б. Разногласие.
- В. Недовольство.
- Г. Агрессия.

8. Эмоциональные симптомы (признаки) семейного конфликта:

- А. Упрощенный, не гибкий взгляд на проблему, а также мотивы и поведение других.
- Б. Взаимоотношения членов семьи окрашены смешанными чувствами: притупленными, неустойчивыми.
- В. Изменение поведения и отношения между двумя членами семьи под воздействием поведения или отношения третьего.
- Г. Низкая тревожность.

9. Когнитивные симптомы (признаки) семейного конфликта:

- А. Страх одиночества.
- Б. Исчезновение четкой иерархии во взаимоотношениях между взрослыми и детьми, смешивание ролей воспитателя и воспитуемого.
- В. Когнитивные искажения, стереотипизация, ошибочные убеждения, иррациональное мышление, передающиеся от поколения к поколению в данной семье.
- Г. Родители, особенно отец, пресекают и раздражают (озлобляют) детей.

10. Поведенческие симптомы (признаки) семейного конфликта:

- А. Расстройства эндокринной системы.
- Б. Противоборство между родителями, пытающимся контролировать ребенка, и детьми, борющимися за свою независимость.
- В. Грусть, печаль, обида, боль и различного уровня нерешенные эмоциональные проблемы.
- Г. Проблемы, связанные с настроением.

11. Духовные симптомы (признаки) семейного конфликта:

- А. Родители редко обсуждают с детьми нравственные ценности и модели поведения.

Б. Алкоголизм, наркомания.

В. Непосещение школы, правонарушения, или антисоциальное поведение детей, требующие вмешательства со стороны различных социальных учреждений.

Г. Историческая проекция – использование опыта прошлых взаимоотношений как обоснования поведения в будущем; проекция, как правило, является сверхобобщенной и предвзятой.

12. Стилю "конфронтация" в разрешении семейных конфликтов присущи следующие характеристики:

А. Низкий уровень заботы о себе.

Б. Высокий уровень заботы о других.

В. Результат – сохранение гармонии.

Г. Высокий уровень заботы о себе.

13. Стилю "избегание" в разрешении семейных конфликтов присущи следующие характеристики:

А. Высокий уровень заботы о других.

Б. Высокий уровень заботы о себе.

В. Уклонение от конфликта.

Г. Проявление агрессии.

14. Стилю "компромисс" в разрешении семейных конфликтов присущи следующие характеристики:

А. Результат – проигрыш одной из конфликтующих сторон.

Б. Взаимоотношения конфликтующих сторон не портятся.

В. Соглашение с другой стороной.

Г. Борьба с конфликтующей стороной.

15. Стилю "сотрудничество" в разрешении семейных конфликтов присущи следующие характеристики:

А. Расширение диапазона возможных вариантов решения ко

Б. Уклонение от конфликтов.

В. Соглашение с другой стороной.

Г. Результат – проигрыш одной из конфликтующих сторон.

Итоговый тестовый контроль

1. _____ - наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, а также об управлении ими, т.е. принципах, способах и приемах их разрешения.

- А. Коррупция.
- Б. Конфликтология.
- В. Социология.
- Г. Правоведение.

2. _____ - определение состояния развития конфликта; используется для описания и выяснения сущности конфликта, этапа его развития, причин возникновения с целью разработки способов воздействия на участников конфликтного взаимодействия для его прекращения или перевода в др., более спокойную стадию.

- А. Состояние конфликтов.
- Б. Диагностика конфликтов.
- В. Функция конфликтов.
- Г. Динамика конфликтов.

3. Что не рассматривает теория конфликтов Л. Козера?

- А. Воздействие конфликта на человека.
- Б. Острота конфликтов.
- В. Причины конфликтов.
- Г. Продолжительность конфликтов.

4. Подстрекатели – это:

- А. Люди, содействующие развитию конфликта какими-либо способами.
- Б. Люди, пытающиеся предотвратить, остановить или разрешить конфликт.
- В. Люди, подталкивающие других участников к конфликту.
- Г. Люди, пытающиеся уйти от конфликта.

5. _____ - это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия.

- А. Социальный конфликт.
- Б. Психологическое воздействие.
- В. Конфликт поколений.
- Г. Классовая борьба.

6. _____ - особый вид конфликтного противоборства, возникающий по основным линиям социальной дифференциации между большими социальными группами, в котором мотивами выступают ценности, интересы и

цели и которые носят крупномасштабный характер - восстание, революция и т.п.

- А. Конфликт личности и группы.
- Б. Внутренний конфликт.
- В. Межличностный конфликт.
- Г. Массовый конфликт.

7. Что лежит в основе идеологических конфликтов?

- А. Противоречия во взглядах и установках людей на различные вопросы общества.
- Б. Экономические потребности одной стороны удовлетворяются или могут быть удовлетворены за счет другой.
- В. Связанные с противоречиями групп или отдельных людей по вопросам жилья, пользования бытовыми услугами, распределения обязанностей, установки очередности предоставления социально-бытовых услуг.
- Г. Основанные на дисгармонии семейных отношений, неблагополучии психологической атмосферы в семье.

8. _____ - знание основных параметров конфликтного взаимодействия (состава участников, объекта разногласий, характера и степени остроты противоречий, «сценария» развития взаимодействия) с целью управленческого влияния на противостоящие стороны.

- А. Коррупция.
- Б. Межличностный конфликт.
- В. Конфликтогенез.
- Г. Диагностика конфликта.

9. _____ - обоснованное предположение о возможном будущем возникновении и особенностях конфликта.

- А. Профилактика.
- Б. Предотвращение
- В. Прогнозирование.
- Г. Обобщение.

10. Укажите правильный порядок проведения переговоров:

- А. Обсуждение, обоснование взглядов; согласование позиций, выработка договоренностей; уточнение позиций, интересов и мнений.
- Б. Уточнение позиций, интересов и мнений; обсуждение, обоснование взглядов; согласование позиций, выработка договоренностей.
- В. Уточнение позиций, интересов и мнений; согласование позиций, выработка договоренностей; обсуждение, обоснование взглядов; согласование позиций.
- Г. Обоснование взглядов; согласование позиций; уточнение позиций, интересов и мнений; согласование позиций, выработка договоренностей.

11. _____ - то, из-за чего возникает конфликт:

- А. Стороны конфликта.
- Б. Последствия конфликта.
- В. Предмет конфликта.
- Г. Состояние конфликта.

12. Что является конструктивным путем разрешения конфликта?

- А. Юмор.
- Б. Угроза.
- В. Уход от решения проблемы.
- Г. Унижение.

13. _____ - стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы создать взаимно приемлемое соглашение.

- А. Доминирование.
- Б. Вмешательство третьей стороны.
- В. Уход.
- Г. Переговоры.

14. _____ - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречий и напряженных отношений.

- А. Примирение сторон.
- Б. Затухание.
- В. Выигрыш одной из сторон.
- Г. Обоюдный выигрыш.

15. _____ - это решение конфликта по взаимному добровольному соглашению с обоюдным отказом от части предъявленных требований.

- А. Сотрудничество.
- Б. Конкуренция.
- В. Компромисс.
- Г. Уклонение.

16. Что характеризует нравственный конфликт?

- А. Обострение чувств неуверенности, тревожности, мешающих человеку адаптироваться к новым жизненным условиям.
- Б. Часто стремлением безработного найти работу, которая повышает его статус и определяет принадлежность к желаемой социальной группе.
- В. Возникновение негативных последствий, обусловленных не только материальными факторами, но и изменением внутреннего состояния человека, ростом психологической напряженности в семье, узким кругом общения с другими людьми.
- Г. Утрата смысла жизни.

17. _____ - неудачное сочетание темпераментов и характеров взаимодействующих лиц, противоречие в жизненных ценностях, идеалах, мотивах, целях деятельности, несовпадение мировоззрения, идеологических установок и др.

- А. Психологическая несовместимость.
- Б. Душевная несовместимость.
- В. Моральная несовместимость.
- Г. Физическая несовместимость.

18. Какое из этих действий относится к стратегии компромисса?

- А. Взятие инициативы одной из сторон.
- Б. Совместные действия в поисках оптимального разрешения конфликта.
- В. Навязывание своей точки зрения другой стороне.
- Г. Пересмотр отношения к предмету вражды.

19. _____ - открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

- А. Конфликты в семье.
- Б. Конфликты в организациях.
- В. Внутриличностный конфликт.
- Г. Межличностный конфликт.

20. Что характеризует социальную причину возникновения межличностного конфликта?

- А. Недостаток материальных средств; бытовая неустроенность.
- Б. Стремление к превосходству; разный жизненный опыт; способы поведения; агрессивность.
- В. Использование служебного положения в личных целях; отношения начальник и подчиненный; отношение родителей, детей и др.
- Г. Эгоизм; грубость; ожидание и реальное поведение и т.д.

21. Какое правило является неправильным поведением при конфликте?

- А. Дайте партнёру «разгорячиться».
- Б. Попросите человека спокойно высказать свои претензии.
- В. Попросите сформулировать проблему, желаемый исход конфликта.
- Г. Уходя «не хлопайте дверью».

22. Какой стратегии разрешения конфликта не существует?

- А. Стратегия наступления.
- Б. Стратегия ненападения.
- В. Стратегия компромисса.
- Г. Стратегия полюбовного договора.

23. _____ - это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

- А. Конфликт в организации.
- Б. Внутриличностный конфликт.
- В. Межличностный конфликт.
- Г. Конфликт в семье.

24. К видам конфликтов в организации по масштабам распространения относится:

- А. Динамические.
- Б. Масштабные.
- В. Локальные.
- Г. Немасштабные.

25. Как называется причина конфликта в организации характеризуется следующим образом: «Многие подразделения, становясь более специализированными, формулируют и ставят перед собой цели, которые приводят к конфликту интересов с другими подразделениями или заинтересованными сторонами»?

- А. Неудовлетворительные коммуникации.
- Б. Ограниченность и распределение ресурсов.
- В. Взаимозависимость задач.
- Г. Противоречие в целях.

26. Позиционные конфликты в организации – это:

- А. Конфликты, возникающие на основе вопроса о значимости тех или иных субъектов социального взаимодействия внутри организации.
- Б. Конфликты, связанные с изменением организационной структуры.
- В. Конфликты между структурными подразделениями.
- Г. Конфликты, возникающие на основе нарушения принципа справедливости или целесообразности в распределении ограниченных ресурсов.

27. Семейный конфликт – это:

- А. Конфликт между любыми членами семьи.
- Б. Конфликт между супругами.
- В. Конфликт родственников.
- Г. Конфликт между родителями и детьми.

28. По времени протекания выделяют следующие типы семейных конфликтов:

- А. Открытые.
- Б. Острые.
- В. Скрытые.
- Г. Незначительные.

29. Поведенческие симптомы (признаки) семейного конфликта:

- А. Расстройства эндокринной системы.
- Б. Противоборство между родителями, пытающимся контролировать ребенка, и детьми, борющимися за свою независимость.
- В. Грусть, печаль, обида, боль и различного уровня нерешенные эмоциональные проблемы.
- Г. Проблемы, связанные с настроением.

30. Стилию "сотрудничество" в разрешении семейных конфликтов присущи следующие характеристики.

- А. Расширение диапазона возможных вариантов решения ко
- Б. Уклонение от конфликтов.
- В. Соглашение с другой стороной.
- Г. Результат – проигрыш одной из конфликтующих сторон.

Ключ к тестам

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Б	А	В	Г	А	Б	Б	В	Г	Г	В	А	Б	В	В
2	А	Б	Г	В	Б	А	Б	Б	Г	В	Г	В	А	А	Б
3	Г	Б	А	Б	В	Г	А	Б	Г	В	А	Б	В	Б	Б
4	А	А	Б	В	Г	Г	В	В	Б	Б	А	Б	А	В	Г
5	Г	В	Г	В	А	А	Г	Б	Г	Б	Г	А	В	Г	Б
6	Г	Б	В	Б	А	А	Г	Б	В	В	Б	Г	А	Б	Г
7	А	Г	А	Б	В	Б	Г	А	В	Б	Б	В	Г	А	Б
8	А	В	Г	Б	А	А	Г	Б	В	Б	А	Г	В	Б	А

Ключ к итоговому тесту

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

Практические задания и методические рекомендации по их выполнению

Для закрепления знаний о сущности конфликта, развития навыка анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирования умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия студентам необходимо выполнить практические задания.

Для решения задач необходимо самостоятельно проработать литературу по соответствующей теме.

Задания выполняются индивидуально.

Варианты решения задач должны быть достаточно развернутыми, обоснованными и опираться на использование основных понятий дисциплины.

Практические задачи.

Задача 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо комнаты отдыха и замечаете двух сотрудников, которые о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в комнате отдыха за беседой.

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

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

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

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

Ответ. Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение

закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

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

Задача 3

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

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

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

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

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

Задача 5

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

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

Задача 6

Жильцы нескольких квартир, расположенных на верхнем этаже десятиэтажного дома, решили поставить дверь, отгораживающую их общую

лестничную площадку. Решение было принято единогласно: всем нравилось, что это обеспечит большую безопасность и даст возможность использовать пространство лестничной площадки для размещения каких-то вещей. Стоимость установки двери разделили поровну между всеми квартирами, собрали деньги, и дело было сделано. Однако через некоторое время замок на двери сломался. Один из жильцов пошел по квартирам собирать деньги на новый замок, но первая же из его соседок сказала, что денег она не даст: «Давайте соберемся все и выясним, кто сломал замок – пусть он и платит. А не выясним, так пусть ставят за свой счет замок те, кто загромоздил площадку своими сундуками и холодильниками. Я ничего на площадку не выставляла, мне дверь и не нужна».

Вопрос. Как поступить в подобной ситуации? Какие варианты решения проблемы вы могли бы предложить?

Ответ. «Ну что же, – ответил жилец. – Созовем собрание и большинством голосов решим этот вопрос». Когда он пришел к следующему соседу и рассказал ему о своей беде с соседкой, тот сказал: «Послушай, не надо никакого собрания по этому поводу, ты только представь: начнутся подозрения, взаимные обвинения, пререкания. В результате мы рассоримся, а платить ее все равно заставить нельзя, да и замка вообще нельзя будет поставить, если она воспротивится его установке. Давай не будем требовать с нее денег. От каждого из остальных потребуется всего на несколько рублей больше, а разрушить добрососедские отношения – это обойдется для всех гораздо дороже». Так мы и сделали. Соседке торжественно преподнесли новый ключ. Потенциальный конфликт был предотвращен, и мир между соседями сохранился.

Задача 7.

На районной метеостанции работало 11 женщин. Их рабочие места находились в одной комнате. Коллектив был очень дружный. Вместе собирались на праздники, были доброжелательны на работе и вне ее. Однажды они решили, что общаются недостаточно интенсивно и переставили рабочие столы в форме каре. Сели лицом друг к другу. Через три месяца лаборатория раскололась на несколько враждующих группировок. Всеобщее дружелюбие исчезло. Стали возникать конфликты.

Вопрос. С чем связано возникновение конфликта? Как разрешить противоречия?

Ответ. Необходимо поставить столы вдоль стен, так, чтобы работницы сидели спиной друг к другу (а не лицом). Через месяц конфликты исчезли. Хорошее отношение восстановилось, но без прежней сердечности. У каждого должно быть время, когда хочется побыть наедине. У каждого должно быть личное пространство.

Задача 8

Вам кажется, что один из членов коллектива вас терпеть не может. Он постоянно издевается над вашими словами, поступками, внешним видом. Иногда это можно принять за шутку, но чаще всего хочется расстроиться.

Отвечать ему тем же – значит превратить рабочее место в ринг, да и сил на борьбу не хватает. А главное – непонятно за что? Ведь вы ему ничего не сделали.

Вопрос. Какая должна быть ваша реакция?

Ответ. Ситуация неприятная, и без того проблем хватает. Первый вопрос: как вы сами относитесь к этому человеку? Если он вам так же неприятен, как и вы ему, то в чем проблема? Если же против него ничего не имеете, все равно не позволяйте ему выбивать вас из колеи. Сократите до минимума контакты с вашим злым гением. А услышав от него очередную гадость, отнеситесь к ней по-философски и утешьте себя словами: было бы странно, если бы он сказал что-то хорошее. И продолжайте заниматься своим делом. Возможно, что этот человек из той категории людей, для которых поддевать кого-то – естественная потребность организма. Вот он и выбрал вас – натуру ранимую и чувствительную. Ваша реакция доставит ему удовольствие. Не надо на это реагировать..

Задача 9.

На работе вы перекинулись парой слов с коллегой, не замечая рядом стоящего директора. Казалось бы, что здесь особенного? А он почему-то обратил на это внимание и довольно резко отчитал вас за еще не выполненное поручение. Не ограничиваясь простым замечанием, припомнил прежние промахи, прошелся по вашим профессиональным качествам. Это на глазах у всего коллектива.

Вопрос. Какие типы конфликта (по характеру участников) описаны в ситуации? Какая должна быть ваша реакция? В чем причины сложившейся ситуации?

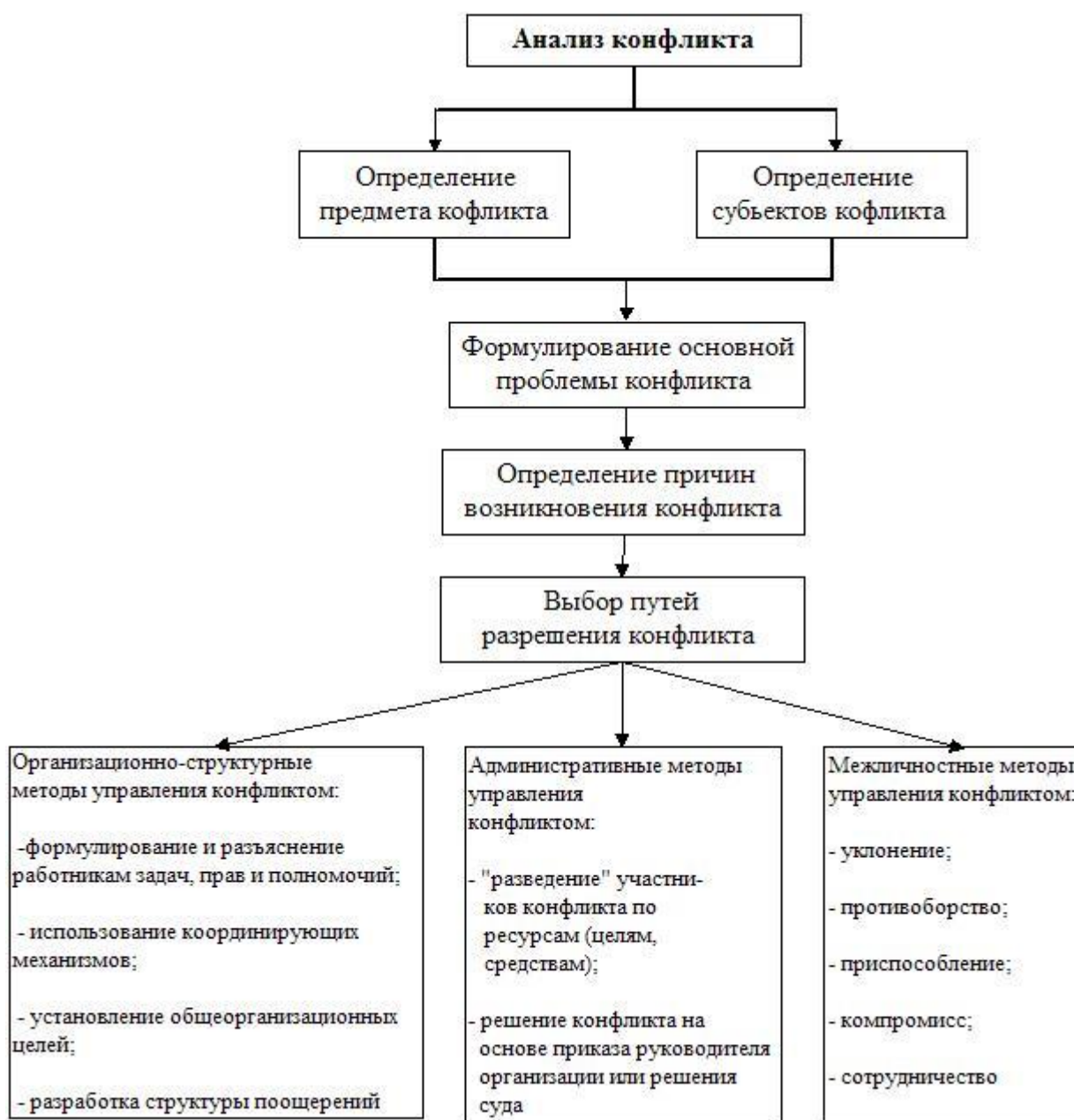
Ответ.

Можно, конечно, расстроиться и начать анализировать свое поведение: что вы сделали не так, где ошиблись. Если вы виноваты, то нет ничего удивительного, что директор сорвался.

В другом случае поиск объективных причин бесполезен. Ошибаться может каждый. И тут уже дело не в вас, а в директоре. Не исключено, что директор пять минут, назад имел неприятный разговор с вышестоящим начальником. Так что постарайтесь не обращать внимания на директора и не пытайтесь оправдываться.

Практические задания

Задание 1. Провести анализ любого конфликта и описать его по алгоритму:



Задание 2

Выполняется самостоятельно.

Цель: закрепить знания по специфике поведения личности в конфликте, развить навыки самодиагностики и сформировать умение анализировать полученные результаты тестирования для самокоррекции своего поведения. Для выявления степени конфликтности и конфликтоустойчивости личности применяют ряд тестов, приведенных ниже:

1. Опросник А. Басса – А. Дарки для выявления форм агрессивных и враждебных реакций.

2. Методика «Самооценка конфликтности» (по С. М. Емельянову) для выявления уровня конфликтности личности.

3. Экспресс-диагностика устойчивости к конфликтам.

4. Диагностика конфликтного поведения по К. Томасу «Методика оценки поведения в конфликте», позволяющая определять базовые способы реагирования личности на конфликтные ситуации и выявлять тенденции ее взаимоотношений в нестандартных условиях.

5. Тест В. Пугачева «Как вы действуете в условиях конфликта на основе 35 пословиц, каждая из которых отражает поведение человека в конфликте.

6. Методика диагностики ведущего типа реагирования в конфликтной ситуации (авторы М. М. Кашапов, Т. Г. Шалаева,).

Используйте эти тесты для самодиагностики собственной конфликтности и конфликтоустойчивости.

После проведения самодиагностики сделайте вывод по результатам тестирования, ответив на следующие вопросы:

1. Сравните результаты, которые вы продемонстрировали в ходе деловой игры, с результатами самодиагностики конфликтности и конфликтоустойчивости на основе тестов: совпадают они или различаются? Чем объясните для себя подобную ситуацию?

2. Применима ли к вам и вашим одноклассникам типология конфликтных или трудных людей?

Задание 3

Проанализируйте приведенные ниже определения конфликта, сформулированные отечественными конфликтологами, и дайте им свою оценку. Укажите, с чем Вы согласны, и что вас не устраивает в том или ином определении; в чем состоит сходство и различие определений:

1). «Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины, своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы и т.д.), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты».

2). «Социальный конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности».

3). «Конфликт - столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждений или действий на фоне проявления эмоций»

4). «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями».

5). «Конфликт (от лат. conflictus столкновение) – это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов».

Задание 4.

Придумайте свою собственную классификацию конфликтов, например, на основании сферы проявления конфликта или реалистичности предмета конфликта.

Задание 5.

Вспомните материал лекций по истории конфликтологии и дайте ответы на следующие вопросы:

1). Каковы теоретические предпосылки формирования конфликтологических идей?

2). Перечислите имена ученых, с деятельностью которых связывают становление конфликтологии как относительно самостоятельной науки.

3). Чей подход к объяснению сущности социального конфликта представляется вам наиболее обоснованным?

4). Выделите основные этапы развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Назовите ключевые идеи каждого этапа.

Деловые игры

Деловая игра №1.

Цель игры: развить навыки применения на практике теоретических знаний по повышению уровня стрессо- и конфликтоустойчивости и по нейтрализации конфликтогенности как собственной, так и оппонента.

Методические указания

За неделю до деловой игры или раньше предварительно ознакомьтесь в Интернете или по другим источникам с комплексом вопросов, которые часто применяют в процессе проведения собеседования для определения конфликтоустойчивости будущих сотрудников.

Подготовка к игре

Выберите в группе двух студентов на роли начальника отдела кадров и руководителя организации. Остальные члены группы будут изображать соискателей вакансий в сфере государственного и муниципального управления.

Руководитель заранее составляет список должностных обязанностей, требований к соискателям и ожиданий в отношении сотрудников (следите за их реалистичностью, адекватностью и соответствием будущей специальности!).

Ориентируясь на этот список, начальник отдела кадров должен составить свой список вопросов для проведения «стресс-интервью» – по аналогии с

готовыми образцами из Интернета и из рекомендуемого списка литературы. Вопросы могут быть смешными, даже абсурдными, но не должны быть оскорбительными, слишком личными.

Ход игры

Разыгрывается ситуация, когда соискатели по очереди приходят на собеседование к руководителю и начальнику отдела кадров.

Руководителю по ходу игры стоит фиксировать фразы, которые показывают, в какой мере соискатель терпим к критике. Следить надо и за невербальными знаками: именно в них часто проявляется затаенная конфликтность и высокая тревожность человека.

Студенты в роли соискателей имеют право задавать встречные вопросы, интересоваться условиями работы и т. п.

После того как собеседование пройдут все соискатели, руководитель на основе заметок, которые он вел по ходу дела, определяет победителя – соискателя, продемонстрировавшего максимальную стрессо- и конфликтоустойчивость при ответах и реакциях на вопросы в сочетании с умением проявить свои иные лучшие качества, в том числе деловые.

Обсуждение игры

После завершения игры поделитесь впечатлениями:

1. Насколько подходящими были сами вопросы? Какие вопросы вы бы предложили со своей стороны?

2. Каким критериям соискатель должен соответствовать в первую очередь? А каким – во вторую, третью?

3. Был ли беспристрастен и объективен руководитель при своем выборе?

4. Согласны ли вы с этим выбором или считаете, что есть более достойные кандидаты на вакансию? Почему?

5. Насколько конфликтоустойчивыми показали себя сами руководитель и начальник отдела кадров?

6. Насколько «стресс-интервью» эффективнее в выявлении степени конфликтоустойчивости личности по сравнению с тестами?

Деловая игра №2.

Объектом моделирования деловой игры является коллектив продовольственного отдела.

Для проведения деловой игры необходимо выбрать следующих действующих лиц:

1. Менеджер центрального магазина
2. Председатель профкома магазина
3. Заведующий продовольственным отделом
4. Продавец-лидер.

Остальные студенты делятся на продавцов, подписавших жалобу и продавцов, не подписавших жалобу.

Разбор конфликтной ситуации происходит в аудитории, оформленной под кабинет менеджера. В кабинете столы расставлены в форме буквы «Г». В

центре стола сидит «менеджер», по правую сторону «председатель профкома», по левую - «зав. отделом».

Исходные данные деловой игры

На имя менеджера поступила жалоба от продавцов продовольственного отдела следующего содержания: (жалобу читает менеджер) «Убедительно просим администрацию супермаркета убрать заведомо так как мы уже не можем больше работать под его руководством. Производительность и эффективность работы во многом зависит от хорошего трудового настроения. А наш трудовой рабочий день начинается со скандалов, с разбора кляуз, пятиминутка обычно превращается в получасовой «базар». Разговор идет не о недостатках в работе, а о вопросах бытового характера, не имеющих отношения к делу. Поэтому мы часто не знаем с чего начать рабочий день.

Зав.отделом не проводит должной работы со старшими продавцами, не дает им конкретного задания на смену. Бывает, что продавец неизвестным ему товаров, с которыми он сталкивается впервые. Это снижает качество обслуживания покупателей, увеличивает время, необходимое для общения с покупателем, что влечет за собой снижение объема продажи товаров и товарооборота.

Зав.отделом плохо обеспечивает процесс реализации товаров. Иногда несколько раз ему приходится напоминать о том, что нет надлежащего инвентаря и инструментария.

В конце месяца, как правило, не проводятся итоги работы коллектива и каждого продавца в отдельности, что расхолаживает работников. В коллективе сложилось тяжелое критическое положение, неблагоприятный социально-психологический климат, который может повлиять на стабильность коллектива, вызывает текучесть кадров и, как следствие, резкое снижение экономических показателей и эффективности работы отдела».

Подпись 10 человек.

Задания и информация для участников игры, их характеристики

(читает преподаватель, у студентов на столах копии заданий, информация, характеристики)

Информация и задание для менеджера

В процессе исполнения роли - менеджер не сторонник снятия заведующего отделом с должности, но коллективная жалоба - это серьезный сигнал, который нельзя обойти молчанием, слухи о жалобе уже дошли до администрации фирмы. Менеджеру надо принять решение. В своих действиях исполняющий роль менеджера должен руководствоваться знаниями психологии, менеджмента.

Задание менеджеру - выделить в содержании коллективной жалобы экономические и социально-психологические факторы способствовавшие возникновению конфликта.

Характеристика заведующего отделом

Возраст 45 лет, женат, имеет 2-х детей. Пять лет назад окончил заочное отделение экономического института. Работает на данном предприятии 12 лет, в отделе 9 лет. Вырос от продавца до заведующего отделом. Неоднократно

награждался ценными подарками, премиями. Завотделом работает третий год. За это время состав руководимого им коллектива сменился на одну треть. Из четырех старших продавцов двое имеют значительный возраст. В целом коллектив трудится неравномерно. Особенно это стало заметно за последний год. Есть случаи прогулов, нарушения производственной дисциплины. На заседания профкома дважды разбирались конфликты между продавцами. Вопрос о работе коллектива рассматривался на собрании коллектива супермаркета в присутствии представителя администрации фирмы. Этот представитель предложил менеджеру, председателю профкома и зав.отделом принять меры для нормализации положения в отделе.

Зав.отделом в общении с людьми мягок, приветлив, избегает ссор, споров. Болезненно переживает все неурядицы. Больше просит, убеждает, чем требует и приказывает.

Добросовестен, честен. Высоко развито чувство ответственности Полгода назад подал заявление с просьбой освободить его от должности завотделом.

Старшие продавцы свои обязанности выполняют, но каждый из них стремится ограничиться интересами только своей смены. В объединении и сплоченности всего коллектива в целом они не участвуют. Фактически завотделом оказался без помощников в коллективе.

Характеристика коллектива

В отделе работает 25 человек. Работники довольно молодые: старшему 32 года. Зарботки у большинства относительно высокие, несмотря на экономическую ситуацию в стране.

В коллективе нет особого стремления к рационализации и совершенствований торгово-технологических процессов, применения современных методов обслуживания покупателей, улучшения организации труда. Все относится к работе без инициативы, появились случаи недостатков денежных и товарно-материальных ценностей.

В отделе есть свой неформальный лидер - один из самых опытных продавцов, которому завотделом доверяет полностью. Принимает вместе с ним важнейшие решения.

Неформальный лидер до последнего года пользовался доверием всего коллектива, но затем между ним и коллективом стали возникать конфликты. С этого момента коллектив меняет свое отношение и к завотделом.

Информация для исполнений Роли председателя профкома

Завотделом - ваш личный друг, вы очень хорошо к нему относитесь, цените в нем специалиста и обаятельного человека, коллективиста в лучшем смысле этого слова. Именно вы были инициатором выдвижения его завотделом.

Нынешнее положение в коллективе вас очень огорчает, и вы находитесь на распутье, с одной стороны, не можете не признать факты развала работы на участке, с другой - вам искренне жаль этого человека, которому никто не помог стать хорошим руководителем.

Кроме этого вы понимаете, что смещение завотделом сейчас может отрицательно отразиться на коллективе: его знают, привыкли хотя и

пользуются его мягкостью и неумением быть строгим. В то же время интересы товарного отдела требуют решительных мер.

Информация для исполнителя завотделом

Вам кажется, что недоразумения возникли из-за того, что как-то умышленно создает почву для конфликтов и столкновений, но вы знаете, кто «мутит воду». Кроме того, вам трудно быть начальником - вы просто не умеете командовать, и предпочитаете быть в равном положении с людьми. Вы не обрадовались, когда вас назначили завотделом, неоднократно просили освободить от этих обязанностей и наконец, написали об этом заявление, но менеджер отказал. Теперь положение ещё более усугубилось, и вы твердо намерены требовать освобождения от должности.

Обсуждение информации и принятие решения

В процессе обсуждения информации выступает вначале сам завотделом, председатель профкома, менеджер. Менеджер обращается к продавцам высказаться по сути дела. Каждый из выступающих высказывается и выдвигает свои идеи по разрешению конфликтной ситуации.

Окончательное решение по коллективной жалобе принимает менеджер.

Оценка действий участников игры и ее результатов

После окончания инсценировки, формулирования и обоснования решения менеджера по коллективной жалобе участники занятия под руководством преподавателя обсуждают и оценивают действия участников игры, отмечая достоинства и недостатки, дают оценку принятому менеджером решению, а также решению председателя профкома.

Одним из важных требований при этом является аргументирования студентами своих оценок и по возможности предложение своих вариантов действий и решений.

В результате обсуждения определяется наиболее приемлемый и правомерный в предложенных условиях порядок действия участников деловой игры, участники занятия оценивают со своей точки зрения:

умение правильно разобраться в сложившейся ситуации, проанализировать факты и события;

- правильность действий каждого участника игры;

- четкость и логическую взаимосвязь действий участников игры на различных этапах;

- манеру поведения и стиль работы участников игры;

- правильность и объективность принятых участниками игры решений;

- психологический такт при выработке решения по отношению к завотделом и при доведении его до сведения продавцов отдела.

Подведение итогов деловой игры

В конце занятия председатель подводит итоги игры, анализирует выступления, отмечает активность участвующих на занятии, ценность проведения занятия.

«Скульптура конфликта»

Цели: отработать умение продуктивно действовать и принимать эффективные решения в кризисной ситуации; способствовать мобилизации внимания участников на партнере и включенности их в решение групповой задачи; потренироваться в определении четких целей деятельности, в выработке индивидуальной и совместной стратегии и тактики успеха.

Задание: Нередко мы затрудняемся в решении конфликтной ситуации не потому, что не понимаем сути проблемы, а из-за растерянности перед выбором эффективной тактики поведения из множества возможных.

Ситуация выбора часто не дает сосредоточиться на главном. Методика «Скульптур» поможет увидеть проблему в виде образа, включит в активную работу правополушарный отдел мозга, следовательно, задействует наши творческие силы, столь необходимые для эффективного и нетривиального действия.

1 этап:

Участники делятся на 4 подгруппы. Команды должны выбрать известный литературный сюжет и в течение 10 минут сосредоточиться на одной из конфликтных ситуаций из него.

Необходимо на листе бумаги:

- четко сформулировать, назвать суть конфликта или проблемы так, как это видится самим игрокам;

- обозначить по полу, возрасту и по должности, родственным или иным связям, если такие существуют, непосредственных участников конфликта;

- присвоить участникам порядковые номера: участник №1, участник №2 и т.д.

- подготовиться к устному описанию конфликта, для этого сформулировать рассказ о ситуации, который будет наиболее четко представлять проблему и расстановку сил.

2 этап:

Участники подгруппы работают над скульптурой, которая могла бы аллегорически выразить суть конфликта. В этой скульптуре могут прослеживаться определенные герои ситуации, она количественно (по составу актеров) может совпадать с количеством участников конфликта. А может лишь образно сформулировать суть проблемы, ее эмоциональный градус, состояние человека, который находится в эпицентре конфликта.

3 этап:

Каждая из остальных подгрупп пытается угадать задуманный литературный сюжет. Если угадать не получается, можно переходить к следующему этапу.

4 этап:

На этом этапе каждой из команд необходимо озвучить рассказ об исследуемой ситуации, не называя произведение и имена героев, условно обозначая их «участник № 1», «участник № 2» и т. д. Члены других команд

лишь слушают, воздерживаясь от оценок. Каждая из остальных подгрупп пытается угадать задуманный литературный сюжет.

5 этап:

Участники других команд совместно выстраивают из членов первой команды еще одну скульптуру, которая отражает их видение разрешенной проблемы. Эта скульптура должна задействовать конфликтующие силы после того, как проблема решена, показать их взаимодействие, или их эмоциональное состояние, или физический результат разрешенного противодействия, или его метафорический образ. Затем они поясняют свое решение. Все участники игры совместно делают вывод о том, какой из стилей разрешения конфликтной ситуации был порекомендован; совпал ли он с литературным сюжетом; было ли решение эффективным.

Деловая игра №4

«Зона комфорта»

Описание игры: Эта ролевая игра показывает, как управлять стрессом связи с сокращением штата. Аудитория представляет собой реабилитационный центр для безработных. Каждый участник, кроме трех человек, исполняющих функции работников центра занятости, будет исполнять роль безработного, ищущего работу. Назначаются: администратор, психолог, консультант по вопросам занятости.

Функции администратора - встречать клиентов, записывать их имена и узнавать, с кем они хотят побеседовать: психологом или консультантом по вопросам занятости. При необходимости нужно разъяснить, что психолог не консультирует по вопросам трудоустройства, но может помочь справиться с возникшим стрессом или другими подобными проблемами. Консультант по вопросам занятости может посоветовать, как получить новую работу или дополнительное образование. Если требуемый специалист в данный момент занят, попросите нового клиента подождать, и пригласите его, как только выйдет предыдущий посетитель. Учитывая выполнение этих требований, в остальном вы можете интерпретировать роль по своему усмотрению.

Функции психолога - консультации по вопросам занятости - вне его компетенции, в остальном он может по собственному усмотрению интерпретировать роль по консультированию клиентов, находящихся в подавленном состоянии.

Функции консультанта по вопросам занятости – консультировать посетителей центра по вопросам приобретения дополнительного образования, повышения квалификации и поиска работы. В этих рамках он может интерпретировать роль по собственному усмотрению.

Методические указания: Работникам центра занятости необходимо создать зону комфорта для людей, находящихся в подавленном состоянии, поскольку их сократили на службе и оставили без работы. Помимо доброжелательного отношения, готовности помочь клиентам сотрудники центра должны создать максимум удобств для клиентов, как ожидающих своей

очереди в приемной, так и в комнате для переговоров с клиентами. В реабилитационном центре занятости для каждого сотрудника должны стоять стол и стул. Рабочие места сотрудников должны быть по возможности отгорожены друг от друга. Желательно в приемной на стенде поместить объявления об имеющихся вакансиях. В игре могут принимать участие от 6 до 16 человек. Все участники получают копию инструкции о перестановке мебели, описание ролей получают администратор, психолог, консультант по вопросам занятости. Далее участники все вместе должны передвинуть мебель так, чтобы создать удобные условия для безработных, обратившихся за консультацией.

Когда мебель будет переставлена, исполнители ролей безработных должны покинуть комнату, чтобы обсудить, как они будут исполнять свои роли. Далее работники центра занятости занимают свои места за рабочими столами, приглашаются безработные, усаживаются в приемной, начинаются консультации. После их окончания начинается обсуждение.

В ходе обсуждения выясняется:

- удалось ли работникам центра занятости создать «зону комфорта» для людей, находящихся в подавленном состоянии;
- если это удалось, или по какой-либо причине не удалось, нужно объяснить причины, и привести подобные примеры из своей практики.

Деловая игра №5

Деловая игра «Переговоры и медиация»

Ведущий предлагает участникам разделиться на три группы, например, учителя – родители – ученики, или преподаватели – студенты – заместитель декана, или родители невесты – родители жениха – друзья молодых и т.п. Каждая из групп получает задание подготовиться к переговорам по вопросу, например, организации выпускного бала, или выезда на сельхозуборочные работы, или проведения свадьбы и т.п. Когда подготовительная работа завершена, ведущий раздает участникам карточки с индивидуальными заданиями, предупреждая, что их нельзя обнародовать до конца игры.

Содержание текстов в карточках:

- «Твоя задача: прояснить точку зрения говорящего, чтобы лучше его понять» (2 шт.).
- «Твоя задача: выделить проблему и возвращать ход обсуждения к ней» (2 шт.).
- «Твоя задача: в любой ситуации стараться захватить инициативу в разговоре» (1 шт.).
- «Твоя задача: найти общее в точках зрения сторон и показывать это общее всем участникам переговоров» (2 шт.).
- «Твоя задача: уводить разговор в сторону от обсуждаемой проблемы» (1 шт.).
- «Твоя задача: фиксировать промежуточные договоренности и предъявлять их сторонам переговоров как общее достижение» (1 шт.).

-«Твоя задача: подчеркивать общие интересы сторон в переговорах»(1 шт.).

- «Твоя задача: выбрать необычный для тебя стиль общения и придерживаться его» (2 шт.).

-«Твоя задача: внимательно слушать говорящего и повторять или перефразировать его главную мысль своими словами так, как она понята тобой» (1 шт.).

Обсуждение: (просматривая видеозапись, при возможности) участники анализируют всевозможные формы общения, пытаются выявить

«секретные задания», отвечают на вопросы:

- Что помогало или, напротив, мешало достигнуть договоренности?

- Какова психологическая удовлетворенность участников ходом переговоров?

- Какова была роль «третьей стороны» в переговорах?

- Какие приемы использовали участники переговоров, выполняя свои «секретные задания»?

Список тем рефератов

1. Особенности конфликтов в организации
2. Социальные функции организационных конфликтов
3. Признаки конфликтной ситуации в организации
4. Структура организационного конфликта
5. Способы предупреждения конфликтов
6. Стадии конфликта в организации
7. Причины организационных конфликтов
8. Движущие силы организационных конфликтов
9. Латентная стадия организационного конфликта
10. Инцидент и провокация, их роль в конфликте
11. Организаторы конфликта
12. Предпосылки возникновения конфликтов в организации
13. Методы диагностики конфликтных ситуаций в организации
14. Формы и способы регулирования конфликтов
15. Типы организационных конфликтов
16. Динамика межгрупповых конфликтов
17. Организационные конфликты и их виды
18. Деловые и межличностные конфликты
19. Конфликт между руководителем и подчиненным: причины и способы регулирования
20. Производственные конфликты
21. Трудовые споры как конфликт
22. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы регулирования
23. Способы регулирования конфликтов в организации
24. Социальная технология регулирования конфликтов в организации
25. Роль посредников в управлении конфликтами в организации
26. Формы посредничества в регулировании конфликтов в организации
27. Переговоры как средство достижения компромисса
28. Правила проведения переговоров по урегулированию конфликтов
29. Компромисс как способ урегулирования конфликтов
30. Роль насилия в управлении конфликтами в организации
31. Индустриальные конфликты и социальное партнерство
32. Руководитель и коллектив: управление конфликтами
33. Психология конфликта в организации
34. Манипулирование в конфликтных ситуациях, его формы и влияние на динамику конфликта
35. Манипулятивные игры в конфликтных ситуациях
36. Манипулятивные игры руководителя в конфликтах
37. Манипулятивные игры подчиненных в конфликтах
38. Этика конфликта
39. Этика в регулировании конфликтных ситуаций
40. Этикет в регулировании конфликтных ситуаций

41. Морально-психологические аспекты поведения человека в конфликте
42. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов
43. Роль профсоюзов в регулировании и разрешении трудовых конфликтов
44. Роль административной власти в регулировании конфликтов.
45. Диагностика социальной напряженности в организации
46. Прогнозирование конфликтов в организации
47. Стратегия и тактика в регулировании организационных конфликтов
48. Основные правила разрешения конфликтов
49. Предупреждение организационных конфликтов
50. Последствия конфликтов в организации.

Вопросов для подготовки к коллоквиуму

1. Конфликты как объект исследования психологии
2. Г.Спенсер – основоположник конфликтологической концепции
3. Социальный конфликт и его структура
4. Участники социального конфликта.
5. Причины социальных конфликтов.
6. Стадии конфликта.
7. Последствия социального конфликта.
8. Методы диагностики конфликтов.
9. Предупреждение конфликта.
10. Стили поведения в конфликте.
11. Типы внутриличностного конфликта.
12. Профилактика деструктивных конфликтов личности.
13. Принципы самооценки, самоуважения и самоутверждения.
14. Конфликтные типы личностей
15. Механизмы психологической защиты при общении с конфликтными людьми.
16. Сущность межличностного конфликта.
17. Методики определения психологической совместимости.
18. Типология межличностных конфликтов.
19. Формула неконфликтного общения.
20. Организационные конфликты: сущность, содержание, типология.
21. Причины современных конфликтов в организациях.
22. Внутриорганизационные факторы конфликтности.
23. Понятие семейного конфликта.
24. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Предмет, объект, задачи дисциплины «Конфликтология».
2. Современные концепции конфликта.
3. Функции и динамика конфликтов, их характеристика.
4. Типология конфликтов и характеристика.
5. Причина возникновения конфликтов в организации .
6. Типология конфликтных личностей и их социально-психологические характеристики.
7. Общая характеристика коммуникационных техник разрешения конфликтов.
8. Картография и алгоритм трансактного анализа Э.Берна в диагностике конфликта.
9. Сравнительная характеристика моббинга и конфликта.
10. Скрытые сигналы в конфликтной ситуации, их характеристика
11. Стратегии управления конфликтами в деятельности руководителя, их характеристика.
12. Основные психоэмоциональные состояния как факторы протекания конфликта.
13. Технологии рационального поведения личности в конфликтах, их характеристика.
14. Управление внутриличностными конфликтами.
15. Управление межличностными конфликтами.
16. Управление групповыми конфликтами.
17. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.
18. Характеристика приёмов и средств, используемых руководителем для профилактики негативных конфликтов.
19. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности
20. Специфика применения невербальных средств для разрешения конфликта во взаимоотношениях.
21. Особенности соперничества как стратегии поведения в конфликтной ситуации.
22. Использование стратегии сотрудничества в предотвращении негативного противоборства в коллективе.
23. Специфика стратегии компромисса, применяемой в конфликте.
24. Характеристика методов противоборства, манипуляции и переговоров, используемых конфликтующими сторонами.
25. Медиаторство как возможная форма урегулирования конфликтов.

26. Сущность понятия «конфликтологическая культура личности» и возможности ее формирования у сотрудников.

27. Основные направления психологического обеспечения эффективной деятельности предприятия (фирмы) при минимизации неконструктивных конфликтов.

28. Основные подходы к причинам и формам проявления внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни, А. Адлер, А. Маслоу, К. Левин).

29. Этапы управления межличностными конфликтами и их содержание.

30. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия.

31. Технологии работы с эмоциональным состоянием в процессе конфликта.

32. Психологические механизмы адаптационного поведения личности в конфликте.

33. Основные модели поведения личности в конфликте, их характеристика.

34. Общая характеристика стратегий, которые следует избегать при управлении конфликтами.

Список используемой литературы

1. Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019. 382 с.
2. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. История отечественной конфликтологии. Указатель 1762 диссертаций. М.: Проспект, 2018. 448 с.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. 560 с.
4. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. 144 с.
5. Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 396 с.
6. Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология. Учебник. М.: Юрайт. 2017. 290 с.
7. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2018. 156 с.
8. Ромашов Р. А. Юридическая конфликтология. Учебник. М.: КноРус, 2021. 280 с.
9. Светлов В. А. Введение в конфликтологию. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: Флинта, НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2015. 528 с.
10. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019. 352 с.
11. Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Учебное пособие. М.: ЛКИ, 2015. 176 с.
12. Терешина Е. А. История конфликтологии. Учебное пособие. М.: Проспект, 2018. 238 с.
13. Туронок С. Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус. 2019. 368 с.
14. Федорова А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров. Учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 212 с.
15. Фесенко О. П., Колесникова С. В. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, Флинта 2015, 128 с.
16. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.
17. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 236 с.