

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра журналистики

Л.В. Антилогова

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЖУРНАЛИСТСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 42.03.02 Журналистика

Оренбург
2019

УДК 159.9:070(076.5)
ББК 88.50я7
А 69

Рецензент – кандидат филологических наук Н.А. Анненкова

Анпилогова, Л.В.

А 69 Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Журналистская конфликтология»: методические указания / Л.В. Анпилогова; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург : ОГУ, 2019.

Методические указания «Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Журналистская конфликтология», написанные к.п.н., доцентом Л.В. Анпиловой, содержат задания для самостоятельной работы (контрольная работа, кейс-задачи, фрустрирующие ситуации, психологические тесты, психокоррекционные упражнения), рекомендации по их выполнению, рекомендуемую литературу.

Представленные методические указания адресованы обучающимся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 42.03.02 Журналистика очной формы обучения.

УДК 159.9:070(076.5)
ББК 88.50я7

© Анпилогова Л.В., 2019
© ОГУ, 2019

Содержание

Введение	4
1 Задания для самостоятельной работы	8
2 Методика выполнения самостоятельной работы	16
2.1 Методические указания по выполнению контрольной работы	16
2.2 Методические указания для решения кейс-задач	17
2.3 Методические указания для разрешения фрустрирующих ситуаций	23
2.4 Методические указания для решения психологических тестов	26
2.5 Методические указания для выполнения психокоррекционных упражнений	27
3 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины	29
3.1 Основная литература	29
3.2 Дополнительная литература	29
3.3 Периодические издания	30
3.4 Интернет-ресурсы	30
Список использованных источников	31

Введение

Методические указания «Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Журналистская конфликтология» адресованы обучающимся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 42.03.02 Журналистика.

Самостоятельная работа как определенный вид учебной деятельности выполняется студентами без непосредственного контакта с преподавателем. Это неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее, прежде всего, индивидуальную работу обучающихся по освоению учебного материала в соответствии с установленной образовательной программой. Самостоятельная работа – это такой вид учебной деятельности, при котором предполагается определенный уровень самостоятельности студента во всех ее структурных компонентах от постановки проблемы до осуществления контроля (самоконтроля, коррекции).

Основной целью при этом является формирование практических навыков, необходимых для будущей профессиональной деятельности специалиста.

Самостоятельная работа может:

- осуществляться как во внеаудиторное время, так и на аудиторных занятиях;
- проводиться в письменной или устной форме;
- быть индивидуальной, парной или коллективной.

Набор предлагаемых преподавателем заданий должен:

- предоставлять студенту возможность индивидуального выбора и определения объема материала, необходимого для достижения учебной цели;
- носить активный и творческий характер;
- стимулировать поиск самостоятельных решений.

Задания для данной самостоятельной работы представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Б.1.В.ДВ.2.1 Журналистская конфликтология»

и относятся к Блоку Б - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь».

Самостоятельная работа по данной дисциплине проводится с целью:

- развития навыков самообразования;
- систематизации и закрепления знаний, умений и навыков, полученных на лекционных и семинарских занятиях;
- развития познавательных способностей и активности студентов;
- выработки навыков самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования практических умений и навыков в работе с учебным материалом;
- развития навыков самостоятельной работы;
- выработки навыков аналитической работы;
- формирование методически грамотного подхода к решению поставленных задач;
- умение применять на практике управленческие функции;
- выработки аргументированного, логически последовательного, грамотного изложения материала;
- получения навыков эффективной практической деятельности, связанной с определенным выбором того или иного решения задания;
- формирования и укрепления навыков понимания сущности основных понятий в области конфликтологии;
- формирование навыков самостоятельного усвоения доступного материала и поиска дополнительной информации;
- выработки навыков и умений осуществления самостоятельной когнитивной деятельности.

Предлагаемые задания для самостоятельной работы отвечают требованиям формирования следующих компетенций:

- ОК-3 способностью использовать знания в области общегуманитарных социальных наук (социология, психология, культурология и других) в контексте своей социальной и профессиональной деятельности;

- ОК-6 способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- ОК-7 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Самостоятельная работа студентов оценивается преподавателем дисциплины. Данный вид работы предназначен для студентов очной формы обучения. Результаты контроля студентов анализируются на занятиях по дисциплине, проводимых в соответствии с учебным планом.

Самостоятельная работа по дисциплине «Журналистская конфликтология» предлагается студентам-журналистам в нескольких формах:

- выполнение контрольной работы;
- решения кейс-задач;
- разрешения фрустрирующих ситуаций;
- решения психологических тестов;
- выполнения психокоррекционных упражнений.

Данные формы самостоятельной работы в соответствии с разделами (темами) дисциплины представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Соответствие разделов (тем) дисциплины и форм самостоятельной работы

№ п/п	Контролируемые разделы учебной дисциплины	Формы самостоятельной работы в количественном соотношении				
		Задания для контрольной работы	Задания к кейс-задам	Задание к фрустрирующим ситуациям	Задания к психологическим тестам	Задания к психокоррекционным упражнениям
1	Развитие конфликтологии как науки.	2				
2	Конфликтология как научная дисциплина.	1	2			
3	Типология конфликтов.			1		
4	Технологии управления конфликтами.					2
5	Поведение личности в конфликте.				2	
	Итого:	3	2	1	2	2
	Общее кол-во заданий:	10				

1 Задания для самостоятельной работы

Самостоятельная работа по дисциплине «Журналистская конфликтология» выполняется студентом в разных формах, представленных в таблице 1 в соответствии с разделами (темами) дисциплины.

Задания:

1 Задания для выполнения контрольной работы

Задания для контрольной работы предлагаются по двум темам: «Развитие конфликтологии как науки» и «Конфликтология как научная дисциплина».

Вариант 1

Задание 1

Прокомментируйте высказывание знаменитого философа о войне и мире: *«В сражении побеждают те, кто не любит войну. Главное состоит в том, чтобы соблюдать спокойствие. Мир ценнее, чем война»* (Лао Цзы).

Задание 2

Прокомментируйте высказывание знаменитого философа о государственном устройстве с точки зрения противоречий, возникающих между разными слоями общества:

«Вначале существует «естественное состояние», когда люди свободны и равны, затем развитие цивилизации приводит к утрате состояния равенства, свободы и счастья и, наконец, заключив «общественный договор, люди вновь обретут утраченную гармонию общественных отношений, «вечный мир» и согласие» (Ж.Ж. Руссо).

Задание 3

Прокомментируйте следующее определение конфликта:

«Конфликт - конкурентная ситуация, в которой стороны стремятся занять позицию, не совместимую с желаниями другой стороны» (Кеннет Боулдинг).

Вариант 2

Задание 1

Прокомментируйте высказывание знаменитого философа о войне и мире:

«Бедствия, связанные с бесконечными войнами, принудят людей жить в состоянии постоянного мира» (Эпикур).

Задание 2

Прокомментируйте высказывание знаменитого философа о государственном устройстве с точки зрения противоречий, возникающих между разными слоями общества:

«Главная причина конфликта кроется в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса», - с другой» (Георг Гегель).

Задание 3

Прокомментируйте следующее определение конфликта:

«Конфликт - это «борьба ценностей и претензий», некая социальная напряженность между тем, что есть, и тем, что должно быть, в соответствии с чувствами, взглядами, интересами определенных социальных групп и индивидов» (Льюис Козер).

2 Задания для решения кейс-задач

Задания для кейс-задач предлагаются по теме «Конфликтология как научная дисциплина».

1 подгруппа

Задача 1

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

«На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Задача 2

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

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

2 подгруппа

Задача 1

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

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

Задача 2

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

«Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года».

3 подгруппа

Задача 1

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

«Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться».

Задача 2

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

«Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд».

3 Задание для разрешения фрустрирующих ситуаций

Задание для разрешения фрустрирующих ситуаций предлагается по теме «Типология конфликтов».

Студентам предлагаются рисунки двух видов: «Конфликтные ситуации в деловых отношениях» и «Конфликтные ситуации в жизни», на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны предложить свои варианты ответа за другого человека, организовав диалог.

4 Задания для решения психологических тестов

Задания для решения психологических тестов предлагается по теме «Поведение личности в конфликте».

Тест 1

Самооценка рационального поведения в конфликте

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 - для вас не характерно такое поведение (см. таблицу 2).

Таблица 2 - Матрица самооценки рационального поведения в конфликте

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

Тест 2

Самооценка «мудрого поведения» в конфликте

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице, представленной в таблице 3.

Таблица 3 - Матрица самооценки «мудрого поведения» в конфликте

№ п/п	Позиция	Оценка	Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	54321	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	54321	Негативное отношение к оппоненту
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	54321	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на равенство и сотрудничество	54321	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	54321	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей

5 Задания для выполнения психокоррекционных упражнений

Задания для выполнения психокоррекционных упражнений предлагается по теме «Технологии управления конфликтами».

Упражнение 1

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т.п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения - вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

Упражнение 2

1 подгруппа:

Вспомните конфликтные ситуации на улице, свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1 По какой формуле шло развитие конфликта?

2 Кто был инициатором конфликта, и какой конфликтоген он применил первым? Или какой инцидент присутствовал в конфликте? Или какая возникла конфликтная ситуация?

3 Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта? Или как разворачивался конфликт? Или как нарастали конфликтные ситуации?

4 К какому типу конфликта он относится?

5 Можно ли было избежать этого конфликта, и каким образом?

2 подгруппа:

Вспомните конфликтные ситуации в общественном транспорте, свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1 По какой формуле шло развитие конфликта?

2 Кто был инициатором конфликта, и какой конфликтоген он применил первым? Или какой инцидент присутствовал в конфликте? Или какая возникла конфликтная ситуация?

3 Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта? Или как раз-

ворачивался конфликт? Или как нарастали конфликтные ситуации?

4 К какому типу конфликта он относится?

5 Можно ли было избежать этого конфликта, и каким образом?

3 подгруппа:

Вспомните конфликтные ситуации в учреждениях сферы обслуживания, свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1 По какой формуле шло развитие конфликта?

2 Кто был инициатором конфликта, и какой конфликтоген он применил первым? Или какой инцидент присутствовал в конфликте? Или какая возникла конфликтная ситуация?

3 Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта? Или как разворачивался конфликт? Или как нарастали конфликтные ситуации?

4 К какому типу конфликта он относится?

5 Можно ли было избежать этого конфликта, и каким образом?

2 Методика выполнения самостоятельной работы

2.1 Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольная работа используется как средство эффективного осуществления образовательной деятельности, такая часть обучающего процесса, благодаря которой становится возможным измерение уровня знаний, навыков и умений обучающегося. Контрольная работа является одним из основных видов самостоятельной работы, т.е. такой организационной формы обучения или системы педагогических условий, благодаря которым обеспечивается управление учебной деятельностью обучающихся по усвоению знаний и умений в области учебной деятельности.

Предлагаемая контрольная работа по дисциплине «Журналистская конфликтология» проводится с целью:

- систематизации и закрепления теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- расширения познавательных способностей обучающихся;
- развития активности студентов;
- проявления организованности обучаемых;
- развития навыков самостоятельной работы;
- получения навыков аналитической деятельности;
- формирования системы основных понятий конфликтологии как науки;
- выработки аргументированного, логически последовательного, грамотного изложения материала;
- развития умения применять теоретические знания при анализе, оценки правильного выбора определенного варианта комментирования задания.

Задания для контрольной работы предлагаются студентам по вариантам. В каждом варианте содержится 3 задания, требующие самостоятельного объяснения, представленного в письменном виде:

- 1 и 2 задания представлены по теме «Развитие конфликтологии как науки» и даны для самостоятельного комментирования высказываний великих философов о природе конфликта с точки зрения двух подходов: о войне и мире и государственном устройстве с точки зрения противоречий, возникающих между разными слоями общества;

- 3 задание представлено по теме «Конфликтология как научная дисциплина» и дано с целью комментирования одного из многочисленных определений конфликта.

Выполняя контрольную работу, необходимо особое внимание обратить на объяснение, как авторской позиции, так и своей по этому вопросу, при этом четко формируя свою точку зрения. Если Вам известен автор высказывания, то важно уточнить его позицию с учетом его жизни и деятельности. При комментировании заданий следует привести примеры (из литературы, кинофильмов, жизнедеятельности знаменитых людей, собственной жизни и т.д.).

2.2 Методические указания для решения кейс-задач

Метод кейсов (кейс-метод, метод конкретных ситуаций, метод ситуационного анализа) - это техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Сущность кейсов заключается в том, что кейс-задачи - это специально подготовленный учебный материал, который отражает конкретную проблем-

ную ситуацию, требующую управленческих решений со стороны менеджмента компании, организации, человека. В ходе занятий осуществляется поиск таких решений.

Кейс-задачи решаются после изучения темы «Конфликтология как научная дисциплина».

Кейс-задачи, предлагаемые студентам, решаются в два этапа:

- формулы конфликта;
- разрешение предлагаемых конфликтных ситуаций.

Этап 1: Формулы конфликта

Цель этапа: знакомство студентов с формулами конфликта (А, Б и В).

Прохождение первого этапа позволит студенту уяснить суть того, как именно возникают конфликты, что имеет существенное значение для определения способов их разрешения; рассмотреть некоторые из простейших механизмов разрешения конфликтов, описанных в работах отечественных и зарубежных исследователей.

В.П. Шейнов в своей книге «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» приводит три формулы конфликтов (А, Б и В), их практическое значение состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их разрешения. При этом следует помнить, что приводимые ниже формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

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

Конфликтогены (К) - это слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту.

Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой реакции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, то есть нарастания.

Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:

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

где КФГ_1 - первый конфликтоген; КФГ_2 - второй конфликтоген, ответный на первый; КФГ_3 - третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д.

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

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

Правило 1: Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2: Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Для успешного применения сформулированных правил важно знать конкретные проявления конфликтогенов. В таблице «Типы конфликтогенов» (см. таблицу 4) дается характеристика некоторых конфликтогенов, наиболее часто встречающихся на практике в отношениях между людьми.

Таблица 4 - Типы конфликтогенов

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

Вторая формула (Б) отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Конфликтная ситуация (КС) – это такая ситуация, в которой каждый стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Инцидент (И) – это случай, недоразумение, происшествие (обычно неприятное), столкновение.

Данная формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно называются конфликтами типа Б. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению конфликтной ситуации и исчерпанию инцидента.

Третья формула (В) отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС). Ее можно выразить следующим образом:

$$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ,$$

при этом $n > 2$

Словами эту формулу можно выразить так: сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

Конфликты, возникающие по третьей формуле, условно называются конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Этап 2:

Цель этапа: развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе применения формул (А, Б и В) и поиск вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Предварительно студенческая группа делится на 3 подгруппы, каждая из которых получает для решения по 2 задачи. В ходе этого этапа работы студентам предлагаются задачи с конкретными ситуациями. Они должны решить эти задачи, ответив на вопрос: По какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них?

Варианты решения задач обсуждаются в подгруппе студентов.

Приведем пример решения задачи.

Задача:

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

«Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку».

Решение задачи:

Конфликт, представленный в данной задаче, протекает по второй формуле (Б): отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:

$$КС + И = КФ$$

Инцидентом (И) в конфликте является то, что *«руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении»*. Перед нами определенный неприятный для заместителя случай принятия на работу неподготовленного работника, при этом без согласования непосредственно с тем человеком, под руководством которого он будет работать.

На основе этого развивается конфликтная ситуация (КС): *«выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу»*. При этом конфликтная ситуация «набирает обороты»: *«заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку»*. Дело, конечно, закончится конфликтом.

При этом важным является понимание процесса восприятия конфликта, под которым понимается целостное отражение субъектом конфликтной ситуации, возникающее как при непосредственном участии его в конфликте, так и при нахождении «вне конфликта». В нашем случае субъект конфликтной ситуации (заместитель начальника) непосредственно оказался участником конфликта.

Разрешение таких конфликтов сводится к устранению конфликтной ситуации и исчерпыванию инцидента. В нашем случае необходимо либо уволить

работника, который оказался неспособным справиться с предоставленной ему работой (исчерпывание инцидента), либо договориться начальнику со своим заместителем об оказании помощи работнику; принести извинения за то, что принял на работу специалиста без разрешения со стороны заместителя, к которому и пошел работать специалист (устранение конфликтной ситуации).

2.3 Методические указания для разрешения фрустрирующих ситуаций

Дословно фрустрация переводится как «обман, ложное ожидание». Фрустрацией называют чувство неудовлетворенности при невозможности достижения цели, негативное состояние, вызванное невозможностью удовлетворения актуальных потребностей. Это эмоциональное состояние, проявляющееся сразу несколькими эмоциями: от гнева и злости до печали и тревоги, вины, досады. Главная опасность состояния фрустрации – деструктивное поведение (уход от реальности, вредные привычки и зависимости, асоциальное поведение). Переживание и поведение человека определено и вызвано трудностями, которые он не может преодолеть на пути к цели или в процессе решения задач.

Фрустрирующие ситуации предлагаются студентам по теме «Типология конфликтов». Задание выполняется по парам.

Цель задания: закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Задание:

Каждой паре обучаемых выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучае-

мы должны предложить свои варианты ответа за другого человека, организуя диалог:

- первый диалог дается с ответом, не выводящим на конфликт;
- второй диалог предлагается с выходом на конфликт, предполагающий его дальнейшее развитие.

Рисунки предлагаются двух видов: «Конфликтные ситуации в деловых отношениях» и «Конфликтные ситуации в жизни».

Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

Приведем пример решения фрустрирующей ситуации.

Ситуация представлена на рисунке 1.



Решение ситуации:

Примеры решений фрустрирующих ситуаций были предложены студентами группы 16Ж(б)ОП ОГУ.

1 Первый диалог предлагается с ответом, не выводящим на конфликт, например:

- *«Мы не возьмем тебя в нашу игру».*

- *«Я постою и просто посмотрю, как вы играете» // «Да я и не хотел участвовать в игре» // «Хорошо, я пойду домой» // «Не очень-то и хотелось» // «Ну, хорошо, пока» // «Да и ладно»// «Нет, так нет» // «Хорошо, тогда я пошел» и т.д.*

2 Второй диалог необходимо сочинить с выходом на конфликт, предполагающим его дальнейшее развитие, например:

Первый вариант:

- *Мы не возьмем тебя в нашу игру.*

- *Почему?*

- *Ты не умеешь играть.*

- *Так научите.*

- *Еще чего, мы тебе не учителя, иди отсюда.*

- *Ну и пойду, да больно и надо с вами играть, деловые такие ...*

Второй вариант:

- *Мы не возьмем тебя в нашу игру.*

- *Почему?*

- *У нас хватает людей.*

- *Мы можем играть по очереди.*

- *Нет, ты нам не нравишься, уходи.*

- *Тогда я соберу свою команду и буду играть с ними.*

- *Ну, и собери.*

- *Соберу.*

- *Да никто с тобой играть не будет.*

- *А вот и будет, и, вообще, вы ненормальные.*

- *Сам такой.*

2.4 Методические указания для решения психологических тестов

Тесты предлагаются студентам по теме «Поведение личности в конфликте».

Цель задания: развитие у студентов навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

Порядок выполнения задания.

В ходе занятия студенты получают два теста, которые они самостоятельно отрабатывают: тест 1 «Самооценка рационального поведения в конфликте» и тест 2 «Самооценка «мудрого поведения» в конфликте». Задания к тестам представлены в таблицах 3 и 4. При этом важным является при оценке результатов теста рассказать каждому о своих действиях в определенном конфликте, который происходил с вашим участием.

Оценка результатов теста 1 «Самооценка рационального поведения в конфликте»:

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Оценка результатов теста 2 «Самооценка «мудрого поведения» в конфликте»:

Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Преподаватель контролирует работу студентов и оказывает им методическую помощь в решении тестов. После получения результатов, в ходе представления собственной конфликтной ситуации важным является её анализ с точки зрения проводимых действий и их оценки во владении приемами эффективного общения и рационального поведения.

2.5 Методические указания для выполнения психокоррекционных упражнений

Психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки взяты из книги «Психологическая помощь и консультирование в практической психологии» (1999 г.). Упражнения предлагаются по теме «Технологии управления конфликтами».

Группа делится на 3 подгруппы, каждая из которых получает 2 упражнения:

- упражнение 1 рекомендательное, единое для всех подгрупп;
- упражнение 2 предлагается для обсуждения в подгруппе.

При выполнении *упражнения 1* «Реагирование на хамство» студентам необходимо прочитать задание, обсудить его в подгруппе и принять к сведению.

Выполняя *упражнение 2*, каждой подгруппе необходимо вспомнить конфликтные ситуации либо на улице (подгруппа 1), либо в общественном транспорте (подгруппа 2), либо в учреждениях сферы обслуживания (подгруппа 3), свидетелями которых вы были, и проанализировать их, ответив на следующие вопросы:

1 По какой формуле шло развитие конфликта?

2 Кто был инициатором конфликта, и какой конфликтоген он применил первым? Или какой инцидент присутствовал в конфликте? Или какая возникла конфликтная ситуация?

3 Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта? Или как разворачивался конфликт? Или как нарастали конфликтные ситуации?

4 К какому типу конфликта он относится?

5 Можно ли было избежать этого конфликта, и каким образом?

При выполнении этого упражнения и преподаватель, и студенты группы могут комментировать решение этого упражнения.

3 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины

3.1 Основная литература

1 Конфликтология : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям; под ред. В. П. Ратникова.- 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с.

2 Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.- 5-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 504 с.

3 Логутова, Е. Психология делового общения: учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 196 с.

4 Шаронова, С.А. Социальные технологии: деловые игры : учебное пособие / С.А. Шаронова. - М. : Издательство ПСТГУ, 2013. - 224 с.

3.2 Дополнительная литература

1 Громова, О.Н. Конфликтология: курс лекций / О. Н. Громова. - М. : Эксмо, 2001. - 320 с.

2 Ворожейкин, И.Е. Конфликтология : учеб. для вузов / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. - М. : ИНФРА-М, 2001. - 224 с.

3 Каменева, В.А. Теория коммуникации (прагматический аспект) : учебное пособие / В.А. Каменева. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. - 168 с.

3.3 Периодические издания

Журналы:

- «Общественные науки и современность»;
- «Психология»;
- «Психологическая наука и образование»;
- «Журналистика и культура русской речи»;
- «Журналист».

3.4 Интернет-ресурсы

Журналистика и медиарынок [сайт]. – Режим доступа: <http://jourmedia.ru/>

Журналист [сайт]. – Режим доступа: www.journalist-virt.ru

JourClab [сайт]. – Режим доступа: <http://www.jourclab.ru>

Медиалогия [сайт]. – Режим доступа: www.medialogia.ru

Интегрум [сайт]. – Режим доступа: www.integrum.ru

Регнум [сайт]. – Режим доступа: www.regnum.ru

Универсариум [сайт]. – Режим доступа: <https://universarium.org/catalog>

Список использованных источников

- 1 Авксентьев, В.А. Этническая конфликтология: в поисках научной парадигмы / В.А. Авксентьев. - Ставрополь: Изд-во СГУ, 2001.
- 2 Андреев, В.И. Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов) / В.И. Андреев. - М., 1995.
- 3 Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 504 с.
- 4 Артемьев, И.Т. Моделирование конфликтных ситуаций / И.Т. Артемьев, О.Г. Иванов, Е.В. Краснова // Мат. модели и их применения: сб. науч. тр. - Чебоксары: Чуваш, гос. ун-т, 2000.
- 5 Бабосов, Е.М. Конфликтология / Е.М. Бабосов. - Минск, 2000.
- 6 Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. - СПб.: Речь, 2002.
- 7 Ворожейкин, И.Е. Конфликтология : учеб. для вузов / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. - М. : ИНФРА-М, 2001. - 224 с.
- 8 Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. — СПб.: Питер, 2000.
- 9 Громова, О.Н. Конфликтология: курс лекций / О. Н. Громова. - М. : Эксмо, 2001. - 320 с.
- 10 Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. - 1994. - № 5.
- 11 Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000.
- 12 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - СПб.: Питер, 2000.
- 13 Зайцев, А.К. Социальный конфликт / А.К. Зайцев. - М.: Academia, 2001.
- 14 Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций / Д.П. Зеркин. - Ро-

стов н/Д.: Феникс, 1998.

15 Каменева, В.А. Теория коммуникации (прагматический аспект) : учебное пособие / В.А. Каменева. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. - 168 с.

16 Козер, Л. Завершение конфликта / Л. Козер // Политическая конфликтология. Хрестоматия; под ред. М.М. Лебедевой, Д.М. Фельдмана. - М.-Н. Новгород, 2002.

17 Конфликтология : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям; под ред. В. П. Ратникова.- 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с.

18 Курбатов, В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – изд. 2-е. - Ростов-н-Д.: Феликс, 2007. – 445 с.

19 Логутова, Е. Психология делового общения: учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 196 с.

20 Шаронова, С.А. Социальные технологии: деловые игры: учебное пособие / С.А. Шаронова. - М. : Издательство ПСТГУ, 2013. - 224 с.