

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

Кафедра социальной психологии

Н.Н. Биктина

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

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 37.03.01 Психология

Оренбург

2019

УДК 159.923(076.5)

ББК 88.504я 7

Б 60

Рецензент – кандидат психологических наук Е.В. Логутова

Биктина Н.Н.

Б 60 Социальная психология конфликта: методические указания / Н.Н. Биктина; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2019. – 80 с.

В методических указаниях представлены задания для практических занятий и лабораторных работ студентов, необходимые для успешного усвоения знаний по дисциплине «Социальная психология конфликта».

Методические указания предназначены для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

УДК 159.923(076.5)

ББК 88.504я 7

© Биктина Н.Н., 2019

© ОГУ, 2019

Содержание

Введение.....	4
1 Методические указания к практическим занятиям	6
1.1 Конфликты в современном обществе	6
1.2 Характеристика конфликта как социального феномена	9
1.3 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях	13
1.4 Регулирование и разрешение социальных конфликтов	23
1.5 Методы изучения конфликтов	35
2 Методические указания к лабораторным работам	43
2.1 Лабораторная работа № 1	43
2.2 Лабораторная работа № 2	45
2.3 Лабораторная работа № 3	46
2.4 Лабораторная работа № 4	47
2.5 Лабораторная работа № 5	48
2.6 Лабораторная работа № 6	52
2.7 Лабораторная работа № 7	55
2.8 Лабораторная работа № 8	59
2.9 Лабораторная работа № 9	62
2.10 Лабораторная работа № 10	63
2.11 Лабораторная работа № 11	65
2.12 Лабораторная работа № 12	66
2.13 Лабораторная работа № 13	69
2.14 Лабораторная работа № 14	76
3 Примерные вопросы для зачета	77
Список использованных источников	80

Введение

Методические указания к практическим и лабораторным работам по дисциплине «Социальная психология конфликта» являются составной частью общей программы курса и требуют от обучающихся самостоятельного творческого решения, выработки собственной позиции, дополнительного обсуждения в разрешении конфликтов.

Задачи, реализуемые на практических занятиях и лабораторных работах:

- обеспечить овладение понятийным аппаратом науки,
- формировать умение анализа конфликтных ситуаций и решения практических задач,
- формировать знания об особенностях протекания конфликтов,
- формировать знания и умения ведения переговоров,

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- типологию конфликтов, структуру конфликта,
- динамику протекания конфликта,
- психологические особенности, которые проявляются в поведении участников конфликта.

Уметь:

- проводить анализ конфликтной ситуации;
- оказывать консультативную помощь конфликтующим сторонам,
- организовать и проводить разные формы работы, которые необходимы для разрешения конфликта (посредничество, переговоры и др.)

Владеть:

- методами диагностики;
- методами саморегуляции,
- консультативными приемами и техниками.

Методические указания включают в себя: задания для практических и лабораторных работ, вопросы для подготовки к промежуточной аттестации и рекомендуемую литературу.

1 Методические указания к практическим занятиям

1.1 Конфликты в современном обществе

Тема 1: Современные подходы и направления психологии конфликта

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Понятие, предмет, задачи и методы социальной психологии конфликта.
2. Исторические условия возникновения конфликтологии как науки.
3. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической науки.
4. Современные проблемы развития социальной психологии конфликта.
5. Теоретико – игровое направление М. Дойча в конфликтологии.
6. Теория организационных систем Р. Блейка и Дж. Мутона.

Методические указания для подготовки к занятию:

1 Ознакомьтесь с теоретическими аспектами конфликтологии как науки.

2 Повторите материалы лекций и учебных пособий:

1. Конфликтология: Учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.
2. Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н.В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

3 Ответьте на вопросы:

1. Какими были исторические условия возникновения конфликтологии как науки?
2. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная наука?

3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?

4. перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?

5. Охарактеризуйте современные проблемы развития психологии конфликтов.

6. Охарактеризуйте подход М. Дойча к конфликтам.

7. Охарактеризуйте теорию организационных систем Р. Блейка и Дж. Мутона.

8. В чем достоинства и недостатки данной теории?

Основные понятия по теме: конфликт, структура конфликта, конфликтология, философия, методы конфликтологии.

Рекомендуемая литература

1 Анцупов, А.Я. Конфликтология. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.-М.: ЮНИТИ, 1999.-раздел 4.

2 Конфликтология: Учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.- (Золотой фонд российских учебников).- ISBN 978-5-238-02174-4: [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>(08.10.2014).

3 Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

4 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов - СПб.: Изд-во «Питер», 2001. – 368 с.

Тема 2: Проблемы типологии конфликта. Возможные классификации конфликтов.

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Конфликты на постсоветском пространстве и проблемы их урегулирования.
2. Тенденции в развитии конфликтов в конце 20 века.
3. Типы конфликтов и их классификация.
4. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры.

Методические указания для подготовки к занятию:

1 Повторите материалы лекций и учебных пособий:

- 1 Конфликтология: учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.
- 2 Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н.В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

2 Ответьте на вопросы:

- 1 Каковы тенденции в развитии конфликтов в конце 20 века?
- 2 Назовите типы конфликтов и приведите примеры к каждому виду конфликта.
- 3 Приведите классификацию конфликтов.
- 4 Что означает термин «легитимизация конфликта»?
- 5 Каковы условия легитимизации?

Основные понятия по теме: тип конфликта, организационный конфликт, семейный конфликт, межличностный конфликт, внутриличностный конфликт, этнический конфликт, межнациональный конфликт, урегулирование конфликтов, методы и способы урегулирования конфликтов.

Рекомендуемая литература

1 Конфликтология: учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.- (Золотой фонд российских учебников).– ISBN 978-5-238-02174-4: [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>(08.10.2014).

2 Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник. / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

3 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии ./ С.М. Емельянов - СПб.: Изд-во «Питер», 2001. – 368 с.

1.2 Характеристика конфликта как социального феномена

Тема 1: Конфликт как социальный феномен

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Природа социального конфликта. Структура конфликта
2. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.
3. Механизмы функционирования и основные стадии развития конфликта.
4. Основания для классификации конфликтов и типология конфликтов.
5. Организационные конфликты.
6. Конфликты в семье.
7. Межличностные конфликты

Методические указания для подготовки к занятию:

На занятии студенты отрабатывают подходы в типологизации конфликтов. Для этого они работают с формулами конфликта, предложенными В.П. Шейновым. На каждую формулу необходимо

придумать три иллюстрации. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Примеры задач:

Задача 1

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

Задача 2

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

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

Задача 3

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

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

Тема 2: Человеческий фактор в конфликте. Мое поведение в конфликте

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Характеристика основных стилей поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество
2. Выполнение практических упражнений

Методические указания для подготовки к занятию:

Студентам предлагается выполнить следующие упражнения в ходе занятия.

Упражнение 1

Цель: 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.

Таблица № 1 - 11 позиций в конфликтах

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

Оценка результатов

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.

Упражнение 2.

Цель: 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.

Таблица № 2 - Позиции «мудрого поведения» в конфликтах

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

Оценка результатов

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.

Рекомендуемая литература

1. Конфликтология: учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-еизд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.- (Золотой фонд российских учебников).– ISBN 978-5-238-02174-4: [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>(08.10.2014).

2. Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

3. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов - СПб.: Изд-во «Питер», 2001. – 368 с.

4. Зимбарто, Ф. Социальное влияние: учебник / Ф. Зимбарто, М. Ляйппе. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

5. Иванова, Е.Н. Иду на конфликт. “Разнимательная” конфликтология: учеб. пособие / Е.Н. Иванова. - СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.

1.3 Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях

Тема 1:Стили поведения в конфликтной ситуации.

Вопросы на рассмотрение

1. Конфликтная ситуация и типы конфликтных ситуаций.
2. Выбор стратегии реагирования.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Манипулятивное поведение.

Методические указания для подготовки к занятию:

На занятии студентам предлагается решить задачи. Предложите свои варианты решения конфликтных ситуаций и опишите стили взаимодействия в конфликте.

Примеры задач.

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 курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

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

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.

Тема 2: Коммуникации как источник конфликта. Установление каналов коммуникации в конфликте

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Коммуникации как источник конфликта.
2. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.)
3. Виды каналов коммуникации (прямые и непрямые каналы коммуникации, официальные и неофициальные каналы).
4. Конфликт и трансактный анализ Э. Берна.

Методические указания для подготовки к занятию:

1 Изучите материал лекций и рекомендуемых учебных пособий.

2 Ответьте на вопросы:

- Что такое конфликтогены?
- Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия.
- Что такое трансакция?
- Перечислите поведенческие характеристики Родителя, Взрослого и Ребенка.

Основные понятия по теме: коммуникация, причина конфликта, трансактный анализ, трансакция, позиция родителя, позиция взрослого, позиция ребенка, каналы коммуникации, границы взаимодействия, барьеры коммуникации.

Тема 2: Выбор стратегии реагирования в конфликтной ситуации

Цель занятия: развивать умение анализировать конфликтную ситуацию и разрешать ее.

Студентам предлагаются на занятии примеры конфликтных ситуаций, которые необходимо проанализировать совместно по заданному примеру.

1. Пример конфликта

Ситуация произошла в магазине: Покупатель при покупке товара решил обратиться к продавцу-консультанту за информацией. При разговоре покупателя с продавцом произошёл спор, за данный товар (линолеум). Продавец объясняет, что данный тип линолеума не подходит для их помещения по характеристикам, но покупатель настаивает на своей покупке из-за дизайна. Спор длится в течении нескольких минут за качество, но продавцу пришлось смириться с выбором покупателя, так как в каждой торговой компании покупатель всегда прав.

2. Тип конфликта

В данной ситуации возник эмоциональный (личностный) тип конфликта. Эмоциональные конфликты во многом зависят от структуры потребности человека. Именно потребности определяют взаимоотношения человека с другими людьми. Расхождение их интересов, потребностей является основной причиной личностных конфликтов. Также этот тип конфликтов характеризуется зависимостью от ситуации. Этот конфликт может быть функциональным и дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Такой конфликт может принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных - это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования.

3. Причина конфликта

Два человека, в данный момент покупатель и продавец не смогли найти общего решения, подход друг к другу. В основном ошибка продавца, так как он должен находить подход ко всем людям, не зависимо от характера покупателя.

4. Формула конфликта

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга. То есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - это значит:

- устранить конфликтную ситуацию,
- исчерпать инцидент.

В жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Формула конфликта показывает: чтобы избежать конфликта, следует проявить максимальную осторожность, не создавать инцидента. Конечно, первое сделать сложнее, но и более важно.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Обратимся к формуле конфликта. Конфликт здесь - недопонимание двух сторон; конфликтная ситуация – не смогли найти общего решения; инцидент – неправильный подход к покупателю. Согласившись с выбором покупателя инцидент исчерпан.

5. Собственная стратегия разрешаемого конфликта

Продавец должен был сразу же узнать, на какие факторы опирается покупатель, цвет, рисунок, качество, цена. Так же должен был влиться в

доверие покупателю, что покупатель понял, что перед ним стоит не простой продавец-консультант, а человек который готов помочь ему в данной ситуации. Тогда бы покупке были все довольны.

Студентам предлагается поработать с тестом:

Тест «Насколько вы конфликтны?»

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:

- избегаете вмешиваться
- + можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав
- всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения

2. На собрании (совещании и т. д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?

- + нет
- да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему
- всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его

защищает

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который кажется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- + если другие вас поддержат, то да
- вы обязательно будете поддерживать свой план
- боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

+ только, если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений

- да, но только по принципиальным, важным вопросам
- вы спорите со всеми и по любому поводу

5. Вы стоите в очереди. Кто-то пытается пролезть вперед. Ваши действия?

- возмущаетесь в душе, но молчите
- + открыто высказываете негодование
- проходите вперед и начинаете наводить порядок

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

- выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее

+ выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта

- вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок

7. Представьте: свекровь (теща) говорит вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

+ одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие

- говорите, что эта вещь безвкусная

- постоянно ругаетесь, ссоритесь из-за этого

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

+ Думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?"

- делаете замечание

- если это происходит в общественном месте, то вы их отчитаете

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- в таком случае вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно

+ просите, чтобы он еще раз посчитал сумму

- это будет поводом для скандала

10. Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, за разнообразием меню. Возмущает ли вас это?

- да, но полагаете, что если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит

+ вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят

- вы вымещаете недовольство на младшем персонале - уборщицах, официантах

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку?

- нет

+ разумеется, признаете

- какой же у вас авторитет, если вы признаете, что были неправы?

12. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:

- не замечаете такой пустяк

+ молча возьмете солонку

- не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды

13. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:

+ с возмущением посмотрите на обидчика

- сухо сделаете замечание

- выскажетесь, не стесняясь в выражениях

14. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:

+ промолчите

- ограничитесь кратким тактичным комментарием

- устроите скандал из-за пустой траты денег

15. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?

+ постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать

- не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш

- билет без выигрыша надолго испортит настроение

Тест показал, что я: Вы тактичны, не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же Вам приходится вступать в спор, то Вы учитываете, как это отразится на Вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли Вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

Тема 3: Установление каналов коммуникации в конфликте (трансактный анализ ситуаций)

Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе трансактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

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

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

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

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

Задача 3

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

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

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

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

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология./А.И. Шипилов, А.Я Анцупов — М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. — СПб.; М.: «Университетская книга» АСТ, 1998.
3. Конфликтология: учебник / под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999.

4. Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

5. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии./ С.М. Емельянов. - СПб.: Изд-во «Питер», 2001. – 368 с.

6. Снетков, В.М. Психология коммуникации в организациях: учеб.пособие./ В.М. Снетков. - М.: Ин-т Общегуманитарных Исследований, 2002.

1.4 Регулирование и разрешение социальных конфликтов

Тема 1: Урегулирование конфликтов при его эскалации и расширении

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Модели конфликтов
2. Спиральная и агрессивно-оборонительная модель
3. Психологические факторы в конфликтных спиральных
4. Эскалация конфликта как тенденция к силовому разрешению конфликта
5. Понятие социального кризиса. Его характеристики
6. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов: основные понятия - регулирование, разрешение, управление, предотвращение, минимизация последствий.
7. Этапы и последовательность урегулирования конфликтов.
8. Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание “добрых услуг”», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж», медиация.

Методические указания для подготовки к занятию:

1 Изучите материалы лекций и учебных пособий.

2 Ответьте на следующие вопросы:

- Какие есть модели разрешения конфликтов?
- Какова суть спиральной и агрессивно-оборонительной модели?
- Что такое посредничество и медиация в конфликте?

Основные понятия по теме: модель конфликта, эскалация конфликта, «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание «добрых услуг», «наблюдение за ходом переговоров», «арбитраж», медиация.

Рекомендуемая литература

1. Иванова, Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология: учеб. пособие / Е.Н. Иванова. - СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.

2. Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб. пособие./ Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2003.

3. Конфликты и переговоры [Текст] : практ. рук. для менеджеров / пер. с англ. Ю. В. Погореловой. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - 192 с. - (1000 секретов успеха)

4. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения: учеб. пособие./ Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 1990.

Тема 2: Регулирование и разрешение конфликтов

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

Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация.

Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 — роль

менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим — определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору — сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается.

Решить тестовые задания:

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Управление конфликтами - это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение,
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институциализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта;
- б) предупреждения конфликта;
- в) стимулирования конфликта;
- г) регулирования конфликта;
- д) разрешения конфликта.

4. Институциализация конфликта - это-

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта,
- г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта - это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта,
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;

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

г) обращение к медиатору;

д) придание конфликту широкую огласку.

6. Принципами управления конфликтами являются:

а) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;

б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,

в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;

г) гласность, опора на общественное мнение, учет интересов руководства, прогнозирование;

д) прогнозирование, стимулирование, регулирование, разрешение.

Тема 3: Психология переговорного процесса (проводится методом тестирования и отработки тренинговых упражнений)

Цель занятия. Закрепление знаний студентов по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликта, развитие у них навыков самооценки психологической подготовленности к участию в переговорах и формирования такой подготовленности в ходе отработки тренинговых упражнений.

Порядок проведения занятия

1. Сначала студенты работают с тестами по самооценке своей подготовленности к ведению переговоров, а затем им предлагаются тренинговые упражнения по развитию у них психологической подготовленности к участию в переговорах.

I. Самооценка подготовленности к ведению переговоров.

Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Цель: Оценить умение вести деловые переговоры

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов.

За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Таблица № 3 – Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное - научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тест «Как вести деловые переговоры»

Цель: развитие навыка ведения деловых переговоров

Инструкция. Вам предлагается 9 вопросов, на каждый из которых вы должны дать вариант ответа: «а»; «б» или «в».

1. На чем вы настаиваете во время переговоров?
 - а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?
 - а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.
3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?
 - а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;

в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

а) открываю свою «нижнюю границу»;

б) скрываю свою «нижнюю границу»;

в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

а) прибегаю к угрозам;

б) изучаю интересы сторон;

в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?

а) легко меняю позиции;

б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;

в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?

а) да;

б) нет;

в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

а) нет;

б) да;

в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

а) уступаю ради сохранения отношений;

б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;

в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Оценка результатов

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров - уступчивость, а цель переговоров - соглашение.

Если у вас больше ответов группы «б», ваш стиль переговоров - жесткость, давление. Цель переговоров - только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов группы «в», ваш стиль переговоров - сотрудничество. Цель - взаимовыгодные решения.

Тест «Моя тактика ведения переговоров»

Инструкция. Вам предлагается 10 позиций, по каждой из которых вы должны выбрать вариант ответа «а» или «б».

1.

а. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.

б. Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.

2.

а. Я пытаюсь избежать неприятностей.

б. Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.

3.

а. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения,

б. Я всегда стараюсь войти в положение другого.

4.

а. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми,

б. Разногласия всегда волнуют меня.

5.

а. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.

б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.

6.

а. Всегда следует искать общие точки зрения.

б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.

7.

а. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.

б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.

8.

а. Я обычно пытаюсь убедить других людей.

б. Чаще я пытаюсь понять точку зрения других людей.

9.

а. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы,

б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.

10.

а. Я отстаиваю свою позицию до конца.

б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

Оценка результатов.

Определите совпадение ваших выборов с приведенной ниже таблицей.

Таблица № 4 – Ключ к тесту

Тактика ведения переговоров	Варианты ответов
Противоборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а
Сотрудничество	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

Если в вашем выборе преобладают ответы верхнего ряда таблицы, то в переговорах вы ориентированы на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое. Такая тактика малоэффективна. Вам следует заняться самоанализом, ответив на вопрос: «Что мне мешает выбрать курс на сотрудничество в переговорах?»

Подводятся итоги занятия

Тема 4: Процесс психологического посредничества в конфликте.
Медиация

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Понятия «третья сторона в урегулировании конфликта», «посредничество», «оказание добрых услуг», «арбитраж», «медиация».
2. Основные задачи и средства воздействия третьей стороны.
3. Стрессоустойчивость и тактики стрессоустойчивости

Рекомендуемая литература

1. Иванова, Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология: учеб. пособие / Е.Н. Иванова. - СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.
2. Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб. пособие./ Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2003.
3. Конфликты и переговоры: практ. рук. для менеджеров / пер. с англ. Ю. В. Погореловой. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - 192 с. - (1000 секретов успеха)
4. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения: учеб. пособие./ Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 1990.

1.5 Методы изучения конфликтов

Тема 1: Методы изучения конфликтов

Вопросы на рассмотрение (темы докладов)

1. Определение запроса и проблемы, контракт в работе. Этические и нормативные требования к работе исследователя.
2. Метод тестирования
3. Уровень конфликтности и измерение конфликтности в группах
4. Качественные методы в исследованиях
5. Наблюдение как основной и вспомогательный метод в изучении конфликтов.
6. Опрос. Анкета.
7. Экспертная оценка в организации
8. Проективные методы в исследовании конфликтов.

Рекомендуемая литература

1 Конфликтология: учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-еизд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.- (Золотой фонд российских учебников).– ISBN 978-5-238-02174-4: [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>(08.10.2014).

2 Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000.

3 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов - СПб.: Изд-во «Питер», 2001. – 368 с.

Тема 2: Метод тестирования в изучении конфликтности личности

Цель занятия: развитие навыков проведения тестирования, обработки и интерпретации полученных результатов

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Текст опросника

Инструкция: перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Таблица № 5 – Ключ к опроснику

1	Соперничество	3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2	. Сотрудничество	2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В
3	Компромисс:	2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.
4	Избегание:	1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5	Приспособление:	1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для обработки результатов удобно использовать маску.

Тема 3: Прогнозирование конфликтов в организации (проводится методом анализа рабочих документов)

Цель занятия. Развитие у студентов навыков анализа рабочих документов организации на предмет выявления возможных проблем, которые могут вызвать конфликты. Формирование умения выработать конструктивные предложения по предотвращению конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия методом анализа рабочих документов организации. Им сообщается тема и цель занятия, указывается литература для самостоятельного изучения и выдается задание.

В ходе занятия. Для анализа рабочих документов студентам даются образцы трудовых договоров, договоров между организациями, устав организации, конкретные приказы и распоряжения организации и другие документы (пакет документов формируется преподавателем в зависимости от специализации студентов).

Организуется обсуждение результатов анализа рабочих документов организации.

Рекомендуемая литература

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

2 Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб. пособие./ Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2003.

3 Конфликтология /под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999.

4 Конфликты и переговоры: практ. рук. для менеджеров / пер. с англ. Ю. В. Погореловой. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. - 192 с. - (1000 секретов успеха)

5 Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. — М.: Инфра-М, 1996.

6 Уткин, Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. — М.: Экмос, 1998.-С. 94-132.

7 Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения: учеб. пособие./ Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 1990.

2 Методические указания к лабораторным работам

2.1 Лабораторная работа № 1

Тема: Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба»

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

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

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

Рекомендации обучающимся:

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

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

В ходе игры:

1. Учебная группа разбивается на три команды.

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

Вторая команда - рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда - эксперты (3-5 человек).

Время на распределение ролей - 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку - 15 минут.

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

Игровой сценарий.

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

директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы.

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

Подведение преподавателем итогов игры.

2.2 Лабораторная работа № 2

Тема: Конфликтные ситуации (решение ситуационных задач)

Цель: закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения:

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

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

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 2

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.

Задача 3

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Студенты предлагают свои собственные ситуации из жизни, которые решаются в микрогруппах.

2.3 Лабораторная работа № 3

Тема: Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях

Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»

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

Рекомендации обучающимся. Студентам на занятии выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. (Рисунки взяты из модификации рисуночного теста Розенцвейга, разработанной Н. Г. Хитровой).

Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

2.4 Лабораторная работа № 4

Тема: Формулы конфликта (проводится на примере решения ситуационных задач)

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

Порядок проведения:

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 учебной группе.

Примеры задач:

Задача 1

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

Задача 2

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 3

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

Задача 4

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

2.5 Лабораторная работа № 5

Тема: Трансактный анализ конфликтов (проводится методом тестирования и решения ситуационных задач)

Цель: Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе транзактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Порядок проведения:

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «транзакция», «поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»; «алгоритм применения транзактного анализа».

1. Студентам предлагается тест «Родитель - Взрослый - Ребенок».

Тест. «Родитель - Взрослый - Ребенок».

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

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я - увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека - объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы № 6:

Таблица № 6 – Ключ к тесту

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

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

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

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

Д в главе приоритетной формулы - вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

2. Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе транзактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

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

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

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

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

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки.

Упражнение 1

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

Упражнение 2

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

2.6 Лабораторная работа № 6

Тема: Технологии управления конфликтами.

Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»

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

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Тест. Оценка глубины конфликта

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

1. Стороны осознают причину конфликта 1 2 3 4 5 Стороны не осознают причину конфликта

2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер 1 2 3 4 5

Причина конфликта имеет материальный характер

3. Цель конфликтующих - устремленность к социальной справедливости 1 2 3 4 5 Цель конфликтующих - получение привилегий

4. Есть общая цель, к которой стремятся все 1 2 3 4 5 Общей цели нет

5. Сферы сближения выражены 1 2 3 4 5 Сферы сближения не выражены

6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем 1 2 3 4 5

Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем

7. Лидеры мнений не выделяются 1 2 3 4 5 Замечено влияние лидеров мнений

8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения 1 2 3 4 5 В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Оценка результатов

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

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

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

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

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

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

б) если вы являетесь медиатором, то:

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

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

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

В ходе занятия.

1. Проводится игровая разминка. В течение 10-15 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 - роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями)

Далее преподаватель дает игровую установку:

– конфликтующим - определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

– менеджеру и медиатору - сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

2.7 Лабораторная работа № 7

Тема: Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Дидактическая игра «Искусство критики»

Цель: закрепление знаний студентов по основам эффективного общения и рационального поведения в конфликтах; развитие у них навыков конструктивной критики, как одной из форм эффективного общения в системе служебных взаимоотношений; формирование у обучаемых умений принимать оптимальные решения в сложных конфликтных ситуациях.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение дидактической игры. Им дают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Особый акцент делается на изучение студентами теоретических и практических проблем критики. С этой целью им предлагают изучить следующую литературу: Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб.: Лань, 1999. - С. 367-368; Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. - СПб.: О-во «Знание», 1999. - С. 453-464.

В ходе игры студенты объединяются в игровые группы по 3-4 человека. Каждой группе выдается одинаковый набор карточек с ситуациями (ситуации взяты из кн.: Панфилова, 1999, с. 467-468) и заданием: проанализировать предложенные ситуации, разработать механизм критики по каждому случаю и подготовить критические замечания (время на обработку одной ситуации - 10 минут).

На втором этапе проводится межгрупповая дискуссия по обсуждению предлагаемых вариантов критики и выработка наиболее конструктивных.

Ситуация 1

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

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

Ситуация 2

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

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

Ситуация 3

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

Ситуация 4

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

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

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

Ситуация 7

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

Ситуация 8

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

2.8 Лабораторная работа № 8

Тема: Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.

Ситуационно-ролевая игра «Переговоры»

Цель: Отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

Роли для участия в игре

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

2. Группа экспертов, их задача - дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их

негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

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

I этап. Подготовка

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

Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами.

Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

Создать документ - ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них - описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности.

II этап. «Взаимные претензии»

Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

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

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

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

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

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

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

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

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

IV этап. Соглашения

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

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

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

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

2.9 Лабораторная работа № 9

Тема: Конфликты в организации.

Деловая игра «Реформирование организации»

Цель игры. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

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

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут):

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

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

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).
5. Подведение итогов преподавателем.

2.10 Лабораторная работа № 10

Тема: Конфликты в организации

Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии»

Цель игры. Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100-150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия.

Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

2.11 Лабораторная работа № 11

Тема: Конфликты в семье

Игра «Супружеский конфликт»

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

Участники игры:

1. Муж - работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

2. Жена - также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т.д.

Игровая ситуация. Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не

думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни и не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимоотношения приобретают явно эмоциональную окраску.

Порядок проведения игры

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» - «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и юноша).

2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.

3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои варианты решения конфликтной ситуации.

4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.

5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного конфликта.

2.12 Лабораторная работа № 12

Тема: Самооценка личности методом тестирования

Цель: Самооценка подготовленности к ведению переговоров.

Тест «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых вы должны ответить «да» или «нет».

Если вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли вы такой способностью, или вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

3. Часто ли вы жалуетсяь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?

11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Таблица № 7 – Контрольные ответы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да	нет	да	да	да	да	нет	нет	нет

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное — научиться жестко держать себя в руках.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

2. 13 Лабораторная работа № 13

Тема: Стиль управления (метод тестирования)

Цель: познакомиться с тестом по определению стиля управления с целью его применения в практической деятельности психолога

Тест «Определение стиля управления руководителя с помощью самооценки»

Шкалы: авторитарный, либеральный, демократический

Специфика данной методики заключается в том, что она позволяет определить стили руководства не экспертным способом, а с помощью самооценки. Вторым ее отличием является то, что она позволяет выявить не только ведущий стиль руководства, но и степень выраженности каждого из трех классических стилей руководства.

Тестовое задание:

1. В работе с людьми я предпочитаю, чтобы они беспрекословно выполняли мои распоряжения.
2. Меня легко увлечь новыми задачами, но я быстро охлаждаю к ним.
3. Люди часто завидуют моему терпению и выдержке.
4. В трудных ситуациях я всегда думаю о других, а потом о себе.
5. Мои родители редко заставляли меня делать то, что я не хотел.
6. Меня раздражает, когда кто-то проявляет слишком много инициативы.
7. Я очень напряженно работаю, так как не могу положиться на своих помощников.
8. Когда я чувствую, что меня не понимают, то отказываюсь от намерения доказать что-либо.

9. Я умею объективно оценить своих подчиненных, выделив среди них сильных, средних и слабых.

10. Мне приходится часто советоваться со своими помощниками, прежде чем отдать соответствующее распоряжение.

11. Я редко настаиваю на своем, чтобы не вызвать у людей раздражения.

12. Уверен, что мои оценки успехов и неудач подчиненных точны и справедливы.

13. Я всегда требую от подчиненных неукоснительного соблюдения моих приказаний и распоряжений.

14. Мне легче работать одному, чем кем-то руководить.

15. Многие считают меня чутким и отзывчивым руководителем.

16. Мне кажется, что от коллектива нельзя ничего скрывать – ни хорошего, ни плохого.

17. Если я встречаю сопротивление, у меня пропадает интерес к работе с людьми.

18. Я игнорирую коллективное руководство, чтобы обеспечить эффективность единоначалия.

19. Чтобы не подорвать свой авторитет, я никогда не признаю своих ошибок.

20. Мне часто не хватает времени для эффективной работы.

21. На грубость подчиненного я стараюсь найти ответную реакцию, не вызывающую конфликта.

22. Я делаю все, чтобы подчиненные охотно выполняли мои распоряжения.

23. С подчиненными у меня очень тесные контакты и приятельские отношения.

24. Я всегда стремлюсь любой ценой быть первым во всех начинаниях.

25. Я пытаюсь выработать универсальный стиль управления, подходящий для большинства ситуаций.

26. Мне легче подстроиться под мнение большинства коллектива, чем выступать против него.

27. Мне кажется, что подчиненных надо хвалить за каждое, даже самое незначительное достижение.

28. Я не могу критиковать подчиненного в присутствии других людей.

29. Мне приходится чаще просить, чем требовать.

30. От возбуждения я часто теряю контроль над своими чувствами, особенно когда мне надоедают.

31. Если бы я имел возможность чаще бывать среди подчиненных, то эффективность моего руководства значительно повысилась бы.

32. Я иногда проявляю спокойствие и равнодушие к интересам и увлечениям подчиненных.

33. Я предоставляю более грамотным подчиненным больше самостоятельности в решении сложных задач, особенно не контролирую их.

34. Мне нравится анализировать и обсуждать с подчиненными их проблемы.

35. Мои помощники справляются не только со своими, но и с моими функциональными обязанностями.

36. Мне легче избежать конфликта с вышестоящим руководством, чем с подчиненными, которые всегда зависят от меня.

37. Я всегда добиваюсь выполнения своих распоряжений наперекор обстоятельствам.

38. Самое трудное для меня – это вмешиваться в ход работы людей, требовать от них дополнительных усилий.

39. Чтобы лучше понять подчиненных, я стараюсь представить себя на их месте.

40. Я думаю, что управление людьми должно быть гибким: подчиненным нельзя демонстрировать ни железной непреклонности, ни панибратства.

41. Меня больше волнуют собственные проблемы, чем интересы подчиненных.

42. Мне приходится часто заниматься текущими делами и испытывать от этого большие эмоциональные и интеллектуальные нагрузки.

43. Родители заставляли меня подчиняться даже тогда, когда я считал это неразумным.

44. Работу с людьми я представляю себе как мучительное занятие.

45. Я стараюсь развивать в коллективе взаимопомощь и сотрудничество.

46. Я с благодарностью отношусь к предложениям и советам подчиненных.

47. Главное в руководстве – распределить обязанности.

48. Эффективность управления достигается тогда, когда подчиненные существуют лишь как исполнители воли менеджера.

49. Подчиненные – безответственные люди, и поэтому их нужно постоянно контролировать.

50. Лучше всего предоставлять полную самостоятельность коллективу и ни во что не вмешиваться.

51. Для более качественного руководства нужно поощрять наиболее способных подчиненных и строго взыскивать с нерадивых.

52. Всегда признаю свои ошибки и выбираю более правильное решение.

53. Мне приходится часто объяснять неудачи в управлении объективными обстоятельствами.

54. Нарушителя дисциплины строго наказываю.

55. В критике недостатков подчиненных я беспощаден.

56. Иногда мне кажется, что в коллективе я лишний человек.

57. Прежде чем упрекать подчиненного, я стараюсь его похвалить.

58. Я хорошо взаимодействую с коллективом и считаюсь с его мнением.

59. Меня часто упрекают в чрезмерной мягкости к подчиненным.

60. Если бы мои подчиненные делали так, как я требую, я бы достиг гораздо большего.

Обработка и интерпретация результатов теста

Таблица № 8 - Ключ к тесту

Стиль управления	Номера ответов-утверждений
Авторитарный	1, 6, 7, 12, 13, 18, 19, 24, 25, 30, 31, 36, 37, 42, 43, 48, 49, 54, 55, 60
Либеральный	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26, 29, 32, 35, 38, 41, 44, 47, 50, 53, 56, 59
Демократический	3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28, 33, 34, 39, 40, 45, 46, 51, 52, 57, 58

Подсчитав номера соответствующих утверждений и войдя в таблицу «ключ», можно определить степень выраженности авторитарного, либерального или демократического стиля управления.

В зависимости от полученных сумм ответов степень выраженности стиля будет различной: минимальная (0 – 7), средняя (8 – 13), высокая (14 – 20). Если оценки минимальны по всем трем показателям, стиль считается неустойчивым, неопределенным. У опытного руководителя наблюдается комбинация стилей управления. На наш взгляд, более предпочтительно сочетание авторитарного и демократического стилей управления, когда менеджер применяет гибкие методы работы с людьми и повседневно утверждает эффективный стиль управления.

Для более полной характеристики индивидуального стиля управления и его последующего совершенствования можно руководствоваться данными, представленными в таблице 9.

Таблица - «Характеристика индивидуального стиля управления»

Сумма утвердительных ответов	Степень выраженности стиля управления
Авторитарный	
0 – 7	Минимальная: проявляется в слабом желании быть лидером, неустойчивых навыках менеджера, самоуверенности, упрямстве, стремлении доводить начатое дело до конца, критиковать отстающих и неспособных подчиненных.
8 – 13	Средняя: отражает хорошие лидерские качества, умение руководить действиями подчиненных, требовательность и настойчивость, стремление воздействовать на коллектив силой приказа и принуждением, целеустремленность и эгоизм, поверхностное отношение к запросам подчиненных, нежелание слушать предложения заместителей.
14 – 20	Высокая: раскрывает ярко выраженные лидерские качества и стремление к единоличной власти, непреклонность и решительность в суждениях, энергичность и жесткость в требованиях, неумение учитывать инициативу подчиненных и предоставлять им самостоятельность, чрезмерно резкую критику и предвзятость в оценках, честолюбие и низкую совместимость с заместителями, злоупотребление наказаниями, пренебрежение общественным мнением.
Либеральный	
0 – 7	Минимальная: неустойчивое желание работать с людьми, неумение ставить перед подчиненными задачи и решать их совместно, неуверенность и нечеткость в распределении обязанностей, импульсивность в критике недостатков подчиненных, слабая требовательность и ответственность.

8 – 13	Средняя: стремление переложить свои обязанности на заместителей, пассивность в руководстве людьми, нетребовательность и доверчивость, страх перед необходимостью самостоятельно принимать решения, чрезмерная мягкость к нарушителям дисциплины, склонность к уговорам.
14 – 20	Высокая: полное безразличие к интересам коллектива, нежелание брать на себя ответственность и принимать сложные решения, нетребовательность и самоустранение от управления, повышенная внушаемость и слабоволие, беспринципность и неумение отстаивать свою точку зрения, отсутствие целей деятельности и конкретных планов, попустительство, заигрывание, панибратство.
Демократический	
0 – 7	Минимальная: слабое стремление быть ближе к подчиненным, сотрудничать и выслушивать советы помощников, попытки направлять деятельность коллектива через заместителей и актив, некоторая неуверенность в своих распорядительных качествах.
8 – 13	Средняя: устойчивое стремление жить интересами коллектива, проявлять заботу о персонале, оказывать доверие заместителям и поощрять их инициативу, использовать убеждение и принуждение, прислушиваться к мнениям персонала.
14 – 20	Высокая: умение координировать и направлять деятельность коллектива, предоставлять самостоятельность наиболее способным подчиненным, всемерно развивать инициативу и новые методы работы, убеждать и оказывать моральную поддержку, быть справедливым и тактичным в споре, изучать индивидуальные качества личности и социально-психологические процессы коллектива, развивать гласность и критику, предупреждать конфликты и создавать доброжелательную атмосферу.

2. 14 Лабораторная работа № 14

Тема: Конфликты в обществе (просмотр и обсуждение фильма)

Студентам предлагается посмотреть фильм «Класс» / 2007 г., Эстония/
99 мин.

Жанр: драма

Режиссер: Ильмар Рааг

В главных ролях: Валло Кирс, Пярт Уусберг, Лаури Педайя

Аннотация: Фильм повествует об эстонской школе. Главный герой - Йозеп, терпит все унижения, которым подвергают его одноклассники, но в один прекрасный момент всё кардинально меняется и те, кто чувствовали себя сильными, унижая слабого, начинают задумываться над своими поступками...

Вопросы для обсуждения после просмотра фильма:

1. Противостояние социальной среде.
2. Конфликт типа «Личность – группа».
3. Выбор между принадлежностью к группе и своими ценностями.
Проблема школьного насилия.

Задание студентам: составить вопросы для обсуждения фильма в группе.

3 Примерные вопросы для зачета

1. Цели, задачи социальной психологии конфликта. Предмет социальной психологии конфликта.
2. Современное состояние наук о социальных конфликтах. Междисциплинарный подход.
3. Мировая наука об урегулировании конфликтов и ведении переговоров. Основные научные направления; исследовательские и учебные центры США, Западной Европы и России.
4. Междисциплинарный подход к рассмотрению конфликтов.
5. Коммуникации как источник конфликта. Коммуникации как процесс с обратной связью. Основные функции коммуникаций.
6. Искажение информации и его конфликтогенность. "Барьеры" коммуникаций.
7. Отечественные исследования конфликтов.
8. Изучение конфликтов в зарубежных психологических науках (психоаналитическое, социотропное, теория групповой динамики, фрустрационно – агрессивное, поведенческое и др.
9. Современные подходы и направления (теоретико – игровое направление М. Дойча, теория организационных систем Р. Блейка и Дж. Мутона, теория переговорного процесса Р. Фишера и У. Юри.
10. Методы и сложности изучения социальных конфликтов в отечественной психологии.
11. Общая типология конфликтов. Проблема типологии конфликта.
12. Структура конфликтов. Функции конфликтов. Динамика конфликта. Фазы и циклы.
13. Классификация конфликтов М. Дойча по критерию истинности и ложности или реальности.
14. Общение как источник конфликтов. Барьеры восприятия и конфликтное поведение.

15. Понятие «установки» в социальной психологии. Отечественные исследования установок (Д.Н. Узнадзе, В.М. Мясищев, А.В. Ядов).
16. Зарубежное понятие «аттитюд» (Г. Олпорт, Д. Терстоун, В. Смит). Эффект Лапьера и его проявления.
17. Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности (В.А. Ядов).
18. Стили поведения в конфликте: конкуренция или сотрудничество. Сетка Томаса – Килмена. Виды поведения в конфликте.
19. Манипулятивное поведение в конфликте. Противостояние манипулятивному поведению.
20. Стрессоустойчивость и тактики стрессоустойчивого поведения.
21. Копинг – стратегии, виды и характеристики.
22. Конфликтная личность и ее типы. Проблема психологической несовместимости.
23. Специфические особенности межгрупповых конфликтов. Стадии межгруппового конфликта.
24. Механизмы возникновения внутригрупповых конфликтов.
25. Виды агрессивного поведения: вандализм, социальное аутсайдерство, делинквентное поведение.
26. Девиантное поведение как источник конфликта. Зависимое поведение, пищевая и химическая зависимости.
27. Легитимизация конфликтов. Условия легитимности и институциональной процедуры.
28. Типы организаций. Анализ связей и возможностей возникновения конфликтов.
29. Социальные и психологические причины конфликтов в группе.
30. Конфликтогенность принятия групповых решений.
31. Понятие о статусе и роли в психологии. Виды статусов и ролей.
32. Регулирование и разрешение социальных кризисов и конфликтов. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.

33. Процесс принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостаток информации, ограниченность коммуникаций и пр.).
34. Установление каналов коммуникации в конфликте.
35. Способы разрешения международных противоречий. Давление и принудительные меры в современных условиях. Виды принуждения
36. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.
37. Факторы управляемости конфликтами: эскалация и стабильность. Выбор тактики избегания конфликта или метода насилия.
38. Модель двойной заинтересованности.
39. Модели конфликтов: агрессивно – оборонительная; спиральная модель конфликта. Психологические факторы в конфликтных спиралях.
40. Этапы творческого решения проблем или конфликтов.
41. Основные причины этнических конфликтов. Способы урегулирования межэтнических конфликтов.
42. Роль третьей стороны в конфликтах. Структура и общие принципы ведения переговоров. Психологические типы переговорщиков.
43. Структура и общие принципы ведения переговоров.
44. Основные и вспомогательные методы изучения конфликтов.
45. Качественные методы в исследованиях конфликтного взаимодействия.
46. Экспериментальные исследования конфликтного взаимодействия.
47. Наблюдение и конфликтное поведение. Процедура и особенности наблюдения в исследованиях конфликтного взаимодействия.

Список использованных источников

- 1 Аллахвердова, О.В. Методическое пособие для посредников-медиаторов. / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко.– СПб., 2005.- 107 с.
- 2 Гришина, Н.В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. - СПб.: Изд-во «Питер», 2000. [Электронный ресурс] .- Режим доступа: http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/grishina_psy_conf.pdf
- 3 Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии./ С.М. Емельянов. - СПб.: Питер, 2001. – 368 с. [Электронный ресурс].-Режим доступа: <https://alleng.org/d/psy/psy111.htm>
- 4 Иванова, Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология: учеб. пособие / Е.Н. Иванова. - СПб.: ООО «Издательство ДНК», 2003.[Электронный ресурс].- Режим доступа: http://mediators.ru/rus/about_mediation/books/book47
- 5 Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб.пособие./ Т.С. Кабаченко. – М.: Педагогическое общество России, 2003.
- 6 Конфликтология: Учебник /под ред. В.П. Ратников.- 3-е изд., перераб. и доп.-М.: Юнити-Дана, 2012.-544 с.- (Золотой фонд российских учебников).– ISBN 978-5-238-02174-4: [Электронный ресурс].- Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>(08.10.2014).
- 7 Конфликты и переговоры [Текст] : практ. рук .для менеджеров / пер. с англ. Ю. В. Погореловой. - Ростов-на-Дону : Феникс, 1997. - 192 с.
- 8 Снетков, В.М. Психология коммуникации в организациях: учеб. пособие. / В.М. Снетков - М.: Ин-т Общегуманитарных Исследований, 2002.
- 9 Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения: учеб. пособие./ Р. Фишер, У. Юри. - М.: Наука, 1990.[Электронный ресурс].- Режим доступа: [https://tomsk.jagannath.ru/users_files/books/Fiber R., YUri U. Put k soglasiyu, ili peregovory bez porazheniya.doc](https://tomsk.jagannath.ru/users_files/books/Fiber_R.,_YUri_U._Put_k_soglasiyu,_ili_peregovory_bez_porazheniya.doc)