

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ КУБАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
В Г. СЛАВЯНСКЕ-НА-КУБАНИ**

Кафедра профессиональной педагогики, психологии и физической культуры

Л. Г. ЮРЧЕНКО

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

**Методические материалы
к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы
для студентов 3 курса, обучающихся по специальности
44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения
всех форм обучения**

Славянск-на-Кубани
Филиал Кубанского государственного университета
в г. Славянске-на-Кубани
2018

УДК 159.923:316.613
ББК 88.504
П863

Рекомендовано к печати кафедрой психологии
филиала Кубанского государственного университета
в г. Славянске-на-Кубани

Протокол № 4 от 23 ноября 2017 г.

Рецензенты:

Доктор психологических наук, профессор МГППУ

Е. Ю. Пряжникова

кандидат психологических наук, доцент

М. А. Лукьяненко

Юрченко, Л. Г.

Ю831 Психология конфликта: метод. материалы к изучению дисциплины для студентов 3 курса, обучающихся по специальности 44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения очной формы обучения / Л. Г. Юрченко. – Славянск-на-Кубани : Филиал Кубанского гос. ун-та в г. Славянске-на-Кубани, 2018. – с.64, 1 экз.

Методические материалы разработаны на основании ФГОС ВПО по специальности 44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения (специализация № 3 Психолого-педагогическая профилактика девиантного поведения, учебного плана и учебной программы дисциплины и направлены на то, чтобы студенты могли сформировать и развить компетенции, позволяющие осуществлять социально-психологическую, педагогическую и профессиональную деятельность, эффективно предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, повышать конфликтологическую культуру педагога-психолога для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития.

Методические материалы включают в себя введение, структуру и содержание дисциплины, тематический план, рекомендации к изучению теоретического материала, подготовке к практическим занятиям и экзамену, методические рекомендации к самостоятельной работе студентов, примерную рейтинговую систему оценки успеваемости студентов и учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

Адресовано студентам 3 курса, обучающимся по специальности 44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения очной формы обучения.

Электронная версия издания размещена в электронной информационно-образовательной среде филиала и доступна обучающимся из любой точки доступа к информационно-коммуникационной сети «Интернет».

УДК 159.923:316.613
ББК 88.504

© Филиал Кубанского государственного университета
в г. Славянске-на-Кубани, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение.....	4
2 Структура и содержание дисциплины «психология конфликта»	8
2.1 Рекомендации к изучению теоретического материала	8
3 Методические рекомендации к практическим занятиям	11
4 Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.....	38
5 Методические указания для студентов по освоению дисциплины.....	39
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	43
7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	61
7.1 Основная литература.....	61
7.2 Дополнительная литература.....	61
7.3 Периодические издания	61
7.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	62
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	63

1 ВВЕДЕНИЕ

Назначение дисциплины, ее место в системе подготовки

Для изучения дисциплины «Психология конфликта» необходимо знание социокультурных закономерностей и особенностей межкультурного взаимодействия, организации социально-психологической и педагогической деятельности, основных понятий и категорий психологической теории.

Студенты должны уметь осуществлять сбор и первичную обработку информации, результатов диагностики, владеть методами социальной диагностики.

Методические материалы направлены на формирование и развитие компетенций, позволяющих осуществлять социально-психологическую, педагогическую и профессиональную деятельность по профилактике конфликтных ситуаций в ходе решения психолого-педагогических ситуаций, а также на формирование умения самостоятельно оценивать, анализировать и контролировать конфликты. Кроме того, рекомендации призваны сформировать знания, развить умения и способность разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром.

Методические материалы разработаны в соответствии с логикой и структурой учебной дисциплины. Студентам предложен алгоритм работы, который необходимо соблюдать при изучении лекционного курса, выполнении практических занятий, самостоятельной работы. Вместе с тем алгоритм предполагает формирование активной позиции самого студента и ориентирует его на глубокую самостоятельную проработку предложенных заданий.

Цель дисциплины: формирование системы знаний, умений и компетенций, связанных с обеспечением профессиональной компетенции практических психологов и позволяющих им эффективно предупреждать и разрешать конфликтные ситуации. Формирование способности взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе находящихся в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждать и конструктивно разрешать конфликты, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов (ПК-3). Формирование системы знаний, умений, направленных на овладение компетенцией, связанной со способностью разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков (ПК-4).

Задачи дисциплины

Изучение дисциплины «Психология конфликта» направлена на формирование у студентов следующих компетенций:

ПК-3 -способностью взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов;

ПК-4- способностью разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

В соответствие с этим ставятся следующие задачи дисциплины.

1. Формирование системы знаний и умений, связанных со способностью взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов;

2. Формирование системы психологических знаний и умений, владений, связанных со способностью разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков.

3. Стимулирование самостоятельной, деятельности по освоению содержания дисциплины и формированию необходимых компетенций.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Психология конфликта» относится к вариативной части профессионального цикла дисциплин

Для освоения дисциплины «Психология конфликта» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Общая экспериментальная психология», «Психология», «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса», «Практикум по общей и экспериментальной психологии», «Психологическая служба в образовании», «Психология общения».

Для изучения дисциплины студент должен знать:

- основные понятия и категории психологической теории,
- основные взаимосвязи между понятиями,
- ведущие направления развития современной психологической теории,
- способы презентации информации через ИКТ.

Таблица 1 – Требования к результатам освоения содержания дисциплины

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-3	Способность взаимодействовать с различными категориями воспитуемых, в том числе в сложных социально-педагогических ситуациях, осуществлять контроль кризисных ситуаций, предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов, оказывать помощь в разрешении межличностных конфликтов	современное состояние дисциплин как науки, основные ее теоретические положения	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом дисциплины	системой знаний о конфликтологии как науке, о существующих научных и практических подходах по решению возникающих проблем, связанных с урегулированием конфликтных и кризисных ситуаций
2	ПК-4	Способность разрабатывать и	основы предупреждения,	самостоятельно анализировать	способность повышать конфликтолог

		<p>использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром; осуществлять коррекцию воспитательных воздействий, оказываемых на детей и подростков со стороны семьи и социальной среды, в том числе и неформальной, формировать сети социальной и психолого-педагогической поддержки детей и подростков</p>	<p>разрешения, управления и профилактики и конфликтов</p>	<p>конфликтное поведение и предвидеть последствия собственных действий; разрабатывать и использовать средства социально-педагогического и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром</p>	<p>педагогическую культуру педагога-психолога для успешной реализации его профессиональной деятельности и саморазвития</p>
--	--	---	---	---	--

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, из них. 54 ч. аудиторной нагрузки (20 ч. лекций, 30 практических занятия, 4 ч. КСР), 54 ч. СРС, экзамен.

Она рассчитана на изучение в течение одного семестра, включает лекционные, практические занятия, КСР и самостоятельную работу студентов.

Для контроля уровня сформированности компетенций, качества знаний, умений и навыков, стимулирования самостоятельной работы студентов применяется рейтинговая система оценки уровня освоения учебной дисциплины.

Содержание дисциплины разделено на три модуля, по окончании изучения которых осуществляется текущий контроль усвоения учебного материала. В течение семестра проводятся модульно-рейтинговые мероприятия, в том числе и в форме компьютерного тестирования для проверки самостоятельной работы студентов.

2.1 Рекомендации к изучению теоретического материала

Студенту необходимо ознакомиться с лекционным материалом, представленным ниже, однако он должен понимать, что данная информация представлена структурно, сжато и не заменяет теоретический материал, который изучает студент самостоятельно к семинару, используя основную и дополнительную литературу к данному курсу.

Тема 1. Введение в курс. Предмет «Психология конфликта» и методы исследования. (2 часа)

Психология конфликта как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Психология конфликта в системе наук: межпредметные связи.

Отличие научного анализа конфликтов от обыденного взгляда. Связь конфликтологии с другими науками и дисциплинами учебного плана данной специальности. Объект и предмет психологии конфликта. Структура современной конфликтологии как научной дисциплины: общая теория конфликтов, частные отрасли конфликтологии (теории среднего уровня) и прикладная конфликтология. Изначальная практическая ориентированность конфликтологии.

«Психология конфликта» как учебная дисциплина, ее роль и место в системе профессиональной подготовки педагогов-психологов.

Наиболее известные исследовательские и образовательные центры в США и странах Западной Европы, реализующие программы и проекты, связанные с конфликтологической проблематикой.

Цель и задачи данного курса. Его концептуальное обоснование. Логическая структура курса. Библиографическое описание. Соотношение теоретического и практического блоков. Характер оценивания знаний и навыков слушателей.

Тема 2. История развития конфликтологии. (2 часа)

История развития конфликтологии. Формирование конфликтологических идей. Истоки природы конфликта в эпоху Средневековья. Два подхода к пониманию природы социального конфликта в Новое время. Диалектическая концепция социально-классового конфликта К. Маркса и его последователей. Конфликтологическая проблематика в истории социологии. Концепция социально согласия и «человеческих отношений» Общая теория конфликтного взаимодействия Конфликтологическая проблематика в истории психологии. Конфликтология и право.

Образовательная технология: аудиовизуальная технология, проблемное изложение с привлечением специалиста.

Тема 3. Развитие зарубежной и отечественной конфликтологии. (2 часа)

Конфликтология в современной России. Отсутствие работ по конфликтологической проблематике в советской литературе по социальным и гуманитарным наукам вплоть до конца 80-х гг. Политико-идеологические причины такого рода вакуума. Редкие исключения из этого (в основном работы специалистов по международным отношениям: Г. А. Арбатова, В. В. Журкина, В. А. Кременюка, В. И. Гантмана, Н. И. Дорониной, Е. В. Егоровой и др.).

Пробуждение интереса к конфликтологической проблематике у отечественных исследователей в начале 90-х гг. (публикации первого поколения конфликтологов в России: А. Я. Анцупова, А. В. Дмитриева, А. Г. Здравомыслова, В. А. Кременюка, М. М. Лебедевой, Е. И. Степанова, Д. М. Фельдмана, А. И. Шипилова и др.). Интенсивное развитие исследований в области частных конфликтологических теорий, например, в области политической конфликтологии (А. С. Анискевич, А. В. Глухова, М. М. Лебедева, О. Рыжова, Л. Н. Тимофеева, Д. М. Фельдман), этнической конфликтологии (В. А. Авксентьев, О. И. Аршба, А. В. Дмитриев, А. Г. Здравомыслов, Е. Колесова, Д. Б. Малышева, М. О. Мнацаканян, В. М. Шевцов), конфликтологии международных отношений (М. М. Лебедева, Д. М. Фельдман, М. А. Хрусталева, П. А. Цыганков) и других областях.

Конфликтологическая практика: становление конфликтологической практики в 70-е гг. XX в., разработка переговорных методик разрешения конфликта, технологий переговоров с участием посредника-медиатора, возникновение в 80-х гг. и последующее распространение конфликтологических центров во всем мире.

Развитие конфликтологии в России. Бесконфликтная модель общества как главенствующая теория в советский период. Периодизация и основные отрасли отечественной конфликтологии. Необходимость рассмотрения конфликта как формы социального взаимодействия в 80–90-е гг. XX в. основание для становления отечественной конфликтологии как науки. Особенности конфликтологиче-

ской практика в современной России. Наиболее актуальные проблемы теоретической и практической конфликтологии, обсуждаемые в отечественной литературе

Тема 4. Типология и виды конфликтов. (2 часа)

Проблема типологии конфликтов. Классификация конфликтов. Типология конфликтов. Классификация Р. Л. Ключевского. Отличительные особенности вековых конфликтов в человеческой истории, связанных с длительным противостоянием идеологий и религий. О конфликтах культур и цивилизаций: постановка вопроса американским исследователем С. Хантингтоном и дискуссия по этому поводу.

Виды конфликтов. Классификация конфликтов. Критерии выделения конфликтов. Типология конфликтов. Виды международных конфликтов. Формы массовых конфликтов

Тема 5. Функции и структура конфликтов. (2 часа)

Понятие «функция». Функциональность конфликта. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта. Основные функции конфликтов для самих участников. Основные функции конфликта для социального окружения. Конфликт как способ выявления и разрешения противоречий. Конфликты и реформирование социальных структур.

Конфликт как многомерное явление. Структура конфликта. Объект конфликта. Предмет конфликта. Участники конфликта. Субъективные характеристики сторон конфликта. Формы конфликтной ситуации. Компоненты объективного содержания конфликтной ситуации. Субъективные составляющие конфликтной ситуации.

Тема 6. Динамика конфликта и стили взаимодействия в конфликте. (2 часа)

Динамика. Стадии протекания конфликта. Причины конфликта. Этапы конфликта.

Инцидент, эскалация конфликта, кульминация, улучшение ситуации, или фаза деэскалации конфликта, «Завершение конфликта. Примирение и переговоры как наиболее эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.

Типичное поведение в конфликтной ситуации. Характеристика основных стилей поведения. Проблема идентичности и конфликт. Стратегии поведения людей в конфликтных. Важность правильного составления карты конфликта.

Тема 7. Социальные конфликты. (2 часа)

Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта. Позитивные и деструктивные функции конфликта. Структурные элементы конфликта. Процесс и динамика социального конфликта. Стадии и фазы развития социального конфликта. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Понятие стресса и дистресса. Фазы развития стресса.

Профилактика стрессов в деловом общении.

Тема 8. Основы предупреждения конфликтов. (2 часа)

Современные методы изучения конфликта. Концепции управляемости конфликта.

Стадии управления конфликтом. Прогнозирование. Причины и факторы межличностных и групповых конфликтов. Предупреждение конфликта. Моделирование конфликтов. Управление собственным поведением в конфликте. Стратегии ослабления стресса. Технологии эффективного поведения и общения. Стимулирование конфликта.

Тема 9. Управление конфликтом. (2 часа)

Регулирование конфликта. Переговорный процесс. Понятие медиации. Руководитель как посредник в конфликте. Завершение конфликта как заключительный этап управления. Разрешение как форма полного завершения конфликта. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами. Принципы управления социальными конфликтами.

Тема 10. Профилактика конфликтности. (2 часа)

Мониторинг предконфликтной ситуации и прогнозирование конфликтов. Научный анализ «фоновой напряженности». Суть и роль прогнозирования конфликтов. Мониторинг. Суть и роль работы педагога-психолога в этих условиях. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Занятие № 1. Предмет конфликтологии и методы исследования (2 часа)

Цель: рассмотреть понятийный аппарат конфликтологии.

Основные понятия: структура конфликта, динамика конфликта, разрешение конфликта, конфликтное взаимодействие, предмет конфликтологии, объект конфликтологии, метод конфликтологии, принцип детерминизма, принцип системности, структурно-функциональный метод, метод типологизации, прогностический метод, разрешительный метод.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятийный аппарат конфликтологии.
2. Исследовательские методы науки о конфликте.

Проблемные вопросы:

1. Какие группы понятий раскрывают предмет конфликтологии?
2. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?
3. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и предмет конфликтологии»?
4. Покажите взаимосвязь между объектом, предметами методом конфликтологии.

5. Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования.

Контрольные вопросы:

1. Возможна ли дифференциация конфликтологии по отраслям? (Ответ обоснуйте).

2. Можно ли сегодня выделить какие-либо отрасли конфликтологии? Какая из них, на ваш взгляд, является наиболее разработанной?

3. Все ли из перечисленных выше наук играют одинаковую методологическую роль по отношению к конфликтологии?

4. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?

Методические рекомендации

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:

- 1) структура конфликта,
- 2) динамика конфликта,
- 3) разрешение конфликта (управление конфликтом),
- 4) типология конфликтов.

Совокупность этих понятий раскрывает как объект, так и предмет науки о конфликте.

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- 1) объект конфликта,
- 2) участники конфликта,
- 3) социальная среда, условия конфликта,
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

Динамика конфликта: можно выделить следующие 3 основные стадии развития конфликта:

- 1) латентную стадию (предконфликтная ситуация);
- 2) стадию открытого конфликта;
- 3) стадию разрешения (завершения) конфликта.

Предметом конфликтологии является идеальная модель конфликтного взаимодействия, его теория, основой которой выступает понятийный аппарат с его центральным звеном – категорией конфликта. Объект конфликтологии – сама социальная жизнь, все бесконечное разнообразие реальных, «живых» конфликтов от детских ссор и до мировых войн, которыми наполнена общественная жизнь прошлого и настоящего.

Практическая часть

Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача. 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.

Занятие № 2. История развития конфликтологии (2 часа)

Цель: рассмотреть возникновение и развитие конфликтологии как науки.

Основные понятия: конфликтология как наука, конфликтология как учебная дисциплина, конфликт, предмет конфликта, методы исследования в конфликтологии, конфликтологическая проблематика, теории конфликтов (функциональной теории конфликта, структурный функционализм), социалдарвинистские концепции, диалектическая концепция, концепция позитивно-функционального конфликта, конфликтная модель общества, теория игр.

Вопросы для обсуждения:

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Современные проблемы развития конфликтологии.

Проблемные вопросы:

1. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
2. Могла ли конфликтология возникнуть до XX в.? (Ответ обоснуйте).
3. Почему конфликтологическая мысли развивалась в рамках философии?
4. Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?

Контрольные вопросы:

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика, и с какими событиями в психологии это связано?
4. Дайте определение предмета конфликтологии.
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
7. Перечислите методы конфликтологии.
8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.

Методические рекомендации

Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной

теории и практики в конце 1950-х гг. предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов, сначала в рамках философии, а позднее – социологии, психологии и других наук. В связи с этим важно проанализировать эволюцию научных воззрений на конфликт, выделяя следующие периоды.

Древнейшие времена. В этом периоде заслуживают внимания воззрения древнекитайских мыслителей. Особое место среди них принадлежит Конфуцию. Античные взгляды на конфликт строились на основе философского учения о противоположностях.

Средние века. Важнейшей особенностью конфликтологических идей, получивших свое развитие во взглядах средневековых мыслителей, явилось то, что в основном они носили религиозный характер (Аврелий Августин, Фома Аквинский).

Эпоха Возрождения. Существенной особенностью взглядов мыслителей эпохи Возрождения на проблему конфликта является то, что они сформировались в результате развития на более высоком уровне идеи древнегреческой философии о величии человеческого разума, о его роли в познании окружающего мира.

Новое время и эпоха Просвещения. Это была эпоха не только мощного экономического, но и исключительного культурного подъема европейских стран. Все это создавало предпосылки к системному подходу в познании явлений окружающего мира и в том числе в изучении конфликтов.

Самое общее представление о предмете конфликтологии дает этимология слова «конфликтология» – «наука о конфликтах». Ученые-конфликтологи дают и более широкое определение. Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Ее объектом является конфликт во всех его формах, а предметом – то всеобщее, что характеризует возникновение, развитие и завершение любого конфликта.

Важнейшая цель конфликтологии – теоретическое обеспечение практического разрешения, регулирования конфликтов. Конфликтология как научная дисциплина решает следующие основные задачи: выявление сущности конфликтов, их причин, этапов, участников; определение методов регулирования конфликтных ситуаций, а также способов предотвращения конфликтов; установление основных форм конфликтов, своеобразия каждой из них.

Практическая часть

Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача. 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 пол-

ном здоровья. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

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

Занятие № 3. Развитие отечественной конфликтологии (2 часа)

Цель: рассмотреть развитие отечественной конфликтологии.

Основные понятия: противоречие, борьба, социальный конфликт, социология конфликта, статистическая модель конфликта, психология конфликта, отечественная конфликтология.

Вопросы для обсуждения:

1. Развитие конфликтологии в СССР.
2. Развитие конфликтологии в постсоветский период.
3. Практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов.
4. Первые периодические издания, посвященные социальным конфликтам.

Проблемные вопросы:

1. Как решалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея возможности преодления острых конфликтов при социализме в советской философии?

2. В чем отличия конфликтов, возникающих по трем разным формулам?

3. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?

4. Развитие конфликтологии в нашей стране также активно развивалось, как и зарубежом? Обоснуйте мнение.

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликтогены?

2. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.

3. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.

4. Объясните отставание конфликтологии в Советском Союзе и причины ее быстрого развития в постсоветской России.

Домашнее задание: подготовиться к проведению игр, решению практических ситуаций.

Решение практических ситуационных задач

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

В ходе занятия студентам предлагаются задачи с конкретными ситуациями из педагогической практики. Они должны решить эти задачи, ответив на вопрос – по какой формуле возможно разрешение конфликта в каждой из них. В учебной группе обсуждаются варианты решения задач.

Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»

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

общения в сложных ситуациях.

Порядок проведения игры подробно изложены в следующем источнике: Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии. – Любое изд.

Трансакционный анализ конфликтов (проводится методом тестирования и решения ситуационных задач)

Цель: развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансакционного анализа, а также поиска вариантов решения таких конфликтов.

Порядок проведения и тест представлены в источнике: Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии. – Любое изд.

Методические рекомендации

Причины отставания конфликтологии в СССР: в СССР конфликтологии не было, так как исходная для науки о конфликте идея о неустранимости конфликта была неприемлема, противоречила марксистским идеям. Существующие в стране острые конфликты утаивались, но скрывать их становилось все труднее, так как конфликты становились все сложнее. Главным был конфликт между большинством народа и партийной элитой (номенклатурой). В середине 50-х гг. XX в., когда в западном обществе наука о конфликтах стала одной из влиятельных наук, в СССР стали появляться первые работы по социальному конфликту, но в целом конфликтология оценивалась как антагонистическая, буржуазная наука.

Посредническая деятельность по разрешению конфликтов – новая психологическая реальность нашей жизни, требующая отдельного изучения и подготовки специалистов в этой области. Сегодня проблемы конфликта актуализированы и в реалиях общественной жизни, и в сознании общества, которое постепенно переходит от неприятия и подавления конфликтов к признанию необходимости «работы» с ними, к поиску возможностей их регулирования.

Практическая часть

Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача. 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.

Общая теория конфликт

Занятие № 4. Типология и виды конфликтов (2 часа)

Цель: рассмотреть понятие сущности конфликта и его причин.

Основные понятия: стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон,

конфликтная ситуация и инцидент.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликта.
2. Сущность конфликта и его структура.
3. Проблема типологии конфликтов.
4. Классификация конфликтов.

Проблемные вопросы:

1. В чем состоит суть проблемы определения конфликта как категории конфликтологии?
2. Почему конфликт рассматривается как сложное многомерное явление?
3. В чем различие необходимых и достаточных условий возникновения конфликта?
4. В чем состоит различие общих и частных причин конфликтов?
5. Приведите пример конфликтной ситуации, возникшей в педагогическом процессе.
6. В чем причина разнообразия классификаций конфликтов?
7. Какая из обозначенных вами классификаций кажется вам наиболее приемлемой?

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определение основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Приведите классификацию конфликтов.
6. Дайте определение причин конфликта.
7. Приведите классификацию причин конфликта.
8. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
9. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Домашнее задание: подготовиться к проведению игр, решению практических ситуаций.

Деловая игра «Жалоба»

Цель: 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, порядок проведения игры подробно изложены в следующем источнике: Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии. – Любое изд.

Методические рекомендации

Структура конфликта: под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- 1) объект конфликта,
- 2) участники конфликта,
- 3) социальная среда, условия конфликта,
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

Рассмотреть типологию «конфликтов» в рамках неживой природы, деление конфликтов на биологические и социальные, на человеческие и природные. Речь пойдет о конфликте в собственном, «узком» смысле слова, т. е. о конфликтах, возникающих в процессе человеческой деятельности и поведения людей, о конфликтах, представляющих собой особое качество взаимодействия между людьми или между различными элементами внутренней структуры самой личности.

Классификация конфликтов: по *направленности* конфликты делятся на «горизонтальные» и «вертикальные», а также «смешанные».

По *значению* для группы и организации конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные).

По *характеру причин* конфликты можно разделить на объективные и субъективные.

По *объему социального взаимодействия* конфликты классифицируют на межгрупповые, внутригрупповые, межличностные и внутриличностные.

Практическая часть

Составить и охарактеризовать схему или таблицу «Основные классификации и виды конфликтов» (по С. М. Емельянову).

Занятие № 5. Функции конфликтов (на примере групповых конфликтов) (2 часа)

Цель: рассмотреть понятие сущности конфликта и его причин.

Основные понятия: групповые конфликты, причины конфликтов, факторы конфликтов, позиция, статус, внутренняя установка, роль, групповые нормы.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие групповых конфликтов их классификация и функции.
2. Самооценка методом тестирования готовности к личному взаимодействию.

Вопрос 1. Понятие групповых конфликтов их классификация и функции

При подготовке по первому вопросу семинара необходимо помнить, что групповые конфликты представляют собой не что иное, как противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Такое противоборство возникает на основе столкновения противоположно направленных групповых мотивов. Исходя из этого можно выделить два основных типа групповых конфликтов, специфику которых по основным признакам необходимо рассмотреть подробно.

– Конфликт «личность-группа».

– Межгрупповые конфликты.

Анализ и обсуждение конфликтных ситуаций между личностью и группой

Цель: закрепление знаний студентов по основным характеристикам групповых конфликтов, развитие у них навыков анализа конфликтов типа «личность – группа» и формирование умений по управлению ими.

Студентам предлагают конкретные ситуации, которые они должны проанализировать, предложить свои варианты их разрешения и принять участие в обсуждении.

Заполните таблицу.

Сфера протекания	Типы конфликтов	Причины
1. Коллектив (организация)		
2. Семья		
3. Общество (учреждения социальной сферы; государственные учреждения; улица; общественный транспорт и т. п.)		

В процессе управления межличностными конфликтами важно учитывать их причины и факторы, а также характер межличностных отношений конфликтантов до конфликта, их взаимные симпатии и антипатии.

Вопрос 2. Самооценка методом тестирования готовности к личному взаимодействию

Цель: закрепление знаний студентов по основным проблемам межличностных конфликтов, развитие у них навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и корректировать свое поведение в межличностных отношениях.

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

Контрольные вопросы:

1. Назовите два основных типа групповых конфликтов.
2. Перечислите особенности конфликта «личность – группа».
3. Перечислите варианты конфликтов «личность – группа».
4. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.
5. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.

6. Объясните понятие «групповая атрибуция».
7. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
8. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.
9. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.
10. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта.

Методические рекомендации

Групповые конфликты представляют собой не что иное, как противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Такое противоборство возникает на основе столкновения противоположно направленных групповых мотивов. Исходя из сказанного, можно выделить два основных типа групповых конфликтов: конфликт «личность – группа» и конфликт «группа – группа».

Каждый из выделенных типов групповых конфликтов имеет свою специфику по основным признакам.

Классификацию групповых конфликтов можно рассматривать также в зависимости от разновидностей социальных мотивов внутригруппового взаимодействия. Ч. Макклиток выделил шесть разновидностей таких мотивов:

- мотив максимизации общего выигрыша (кооперация);
- мотив максимизации собственного выигрыша (индивидуализм);
- мотив максимизации относительного выигрыша (соперничество);
- мотив максимизации выигрыша другого (альтруизм);
- мотив минимизации выигрыша другого (агрессия);
- минимизация различий между собственными и чужим выигрышем (равенство).

Каждый из перечисленных мотивов предполагает свои причины возникновения противоречий, свою конфликтную установку и свои способы конфликтного взаимодействия.

Практическая часть

Решите задачу с конкретной ситуацией, ответ обоснуйте.

Задача. Вика долго и обстоятельно готовилась к контрольной работе, подготовилась хорошо. Наташа к контрольной не готовилась. Во время контрольной работы у Вики и Наташи один вариант. Наташа просит Вику дать возможность списать её решение. Вике обидно, она долго готовилась, приложила много сил, чтобы хорошо контрольную написать. Как правильно поступить Вике?

- 1) дать списать;
- 2) сказать, что сама не решила (хотя Вика задачу решила);
- 3) сказать, чтобы думала сама;
- 4) подсказать ход решения, но само решение не давать.

Общая теория конфликта

Занятие № 6. Сущность конфликта и его причины (2 часа)

Цель: рассмотреть понятие сущности конфликта и его причин.

Основные понятия: стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон, конфликтная ситуация и инцидент.

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация конфликтов.
2. Причины конфликтов.

Проблемные вопросы:

1. В чем причина разнообразия классификаций конфликтов?
2. Какая из обозначенных вами классификаций кажется вам наиболее приемлемой (обоснуйте)?
3. В чем состоит различие общих и частных причин конфликтов?
4. Приведите пример конфликтной ситуации, возникшей в педагогическом процессе. Определите общие и частные причины конфликта.

Деловая игра «Жалоба»

Цель: 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, порядок проведения игры подробно изложены в следующем источнике: Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии. – Любое издание.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
4. Дайте определение основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Приведите классификацию конфликтов.
6. Дайте определение причин конфликта.
7. Приведите классификацию причин конфликта.
8. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
9. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Домашнее задание: подготовиться к проведению игр, решению практических ситуаций.

Методические рекомендации

При подготовке первого вопроса конфликт необходимо рассматривать как сложное социальное явление, которое характеризуется многими парамет-

рами. Важнейшими из них являются его сущность, структура, причины и динамика.

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Достаточно выделить два основных признака конфликта.

Исходя из обозначенных признаков, представляется возможным сформулировать необходимые и достаточные условия возникновения (наступления) конфликта.

Структуру конфликта можно представить в виде схемы, на которой будут обозначены основные его элементы. Далее следует дать краткую характеристику основных структурных элементов конфликта.

При изучении второго вопроса семинара необходимо, прежде всего, уяснить, что конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. С практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения.

При рассмотрении третьего вопроса следует иметь в виду, что причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику протекания. Среди огромного множества причин конфликтов выделите две группы: общие причины конфликтов и частные причины.

Необходимо дать определение конфликтной ситуации, соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта можно выразить в виде схемы. При этом необходимо отметить важный фактор, обеспечивающий данное соотношение.

Практическая часть

Заполните таблицу.

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1.			

Занятие № 7. Динамика конфликта (2 часа)

Цель: рассмотреть динамику конфликта.

Основные понятия: динамика и этапы развития конфликта, конструктивное разрешение конфликта, технологии эффективного общения, кооперация, конкуренция, технологии рационального поведения в конфликте, рационализация эмоций.

В результате освоения данного материала у студента будет сформирована следующая компетенция:

– способен к выявлению интересов, трудностей, проблем, конфликтных ситуаций и отклонений в поведении обучающихся (ПКСП-2).

В результате выполнения практического задания студент должен *знать*:

– основы предупреждения, разрешения, управления и профилактики конфликтов;

уметь:

– свободно определять и диагностировать различные виды конфликтов;
– самостоятельно анализировать конфликтное поведение личности и группы, уметь определять возможности профилактики конфликтов в образовательной среде;

– предупреждать конфликтное поведение всех субъектов образовательного процесса;

владеть:

– культурой управления конфликтами, умением самостоятельно оценивать, анализировать и контролировать конфликты; практическими знаниями основ профилактики и предупреждения конфликтного поведения конфликтов субъектов образовательного процесса;

– целостным представлением о психологических особенностях межличностного общения, в том числе взаимодействию в конфликте.

Вопросы для обсуждения:

1. Динамика развития конфликта и возможность его урегулирования на различных этапах конфликтного взаимодействия.

2. Технологии рационального поведения в конфликте.

Контрольные вопросы:

1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?

2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.

3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.

4. Сформулируйте психологический закон общения.

5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.

6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?

7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.

8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.

9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.

10. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.

Методические рекомендации

Динамика конфликта представляет собой ход развития изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.

Динамику конфликта понимают в двух планах широком и узком.

В широком смысле слова динамика трактуется как последовательная смена определенных стадий или этапов, характеризующих процесс развертывания конфликта от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения.

В узком смысле слова динамика конфликта рассматривается в контексте лишь одной, но наиболее острой его стадии – конфликтного взаимодействия.

В процессе своего развития конфликт проходит несколько стадий, которые не являются обязательными. По-разному складывается и продолжительность стадий. Но последовательность их в любом конфликте одна и та же.

Рассмотрение конфликта в динамике предполагает вычленение стадий конфликта.

Обычно выделяют четыре этапа развития конфликтной ситуации:

I этап – возникновение конфликтной ситуации.

II этап – осознание ситуации как конфликтной, хотя бы одним из ее участников.

III этап в развитии конфликта – стадия взаимодействия, которое принято понимать как систему обоюдных направленных, эмоционально окрашенных действий, затрудняющих достижение целей противоположающейся стороны и тем самым облегчающих реализацию собственных намерений.

Последний, IV этап в динамике конфликта – это предуготовленный характером взаимодействия исход, или разрешение конфликта.

Технологии рационального поведения в конфликте:

1. Дайте партнеру «выпустить пар».
2. Потребуйте от партнера спокойно обосновать претензии.
3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами.
4. Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.
5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.
6. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.
7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».
8. Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий.
9. В позиции «на равных» держитесь, как на острие ножа.
10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.
11. Ничего не надо доказывать.
12. Замолчите первым.
13. Не характеризуйте состояние оппонента.
14. Уходя, не хлопайте дверью.
15. Говорите, когда партнер остыл.
16. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения.

Практическая часть

Подготовить развивающие игры и ситуации на тему: «Технологии ра-

ционального поведения в конфликте».

Занятие № 8. Теории и стили поведения личности в конфликте (2 часа)

Цель: рассмотреть теории и стили поведения личности в конфликте.

Основные понятия: модель поведения личности, конфликтное взаимодействие, конструктивная модель поведения, деструктивная модель поведения, конформистская модель поведения, стратегии поведения, тактики поведения, конфликтная личность.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
2. Стратегии поведения в конфликте.
3. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.
4. Типы конфликтных личностей.
5. Стили поведения личности в конфликте.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
2. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
3. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
4. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.
5. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.
6. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает: стратегию борьбы, стратегию ухода, стратегию компромисса, стратегию уступки, стратегию сотрудничества.
7. Назовите основные типы конфликтных личностей.
8. Определите тип конфликтной личности по характеристикам:
 - а) хочет быть в центре внимания; избегает кропотливой, систематической работы; налицо эмоциональное поведение;
 - б) подозрителен; обладает завышенной самооценкой; прямолинеен; обидчив;
 - в) импульсивен; непредсказуем; агрессивен; несамокритичен;
 - г) скрупулезно относится к работе; предъявляет повышенные требования к себе и окружающим; обладает повышенной тревожностью;
 - д) неустойчив в оценках и мнениях; внутренне противоречив; зависит от мнения окружающих; легко поддается внушению.
9. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте? Дайте графическое изображение модели К. Томаса и Р. Киллмена.

Методические рекомендации

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом кон-

фликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения.

Давая общую оценку приведенным выше моделям поведения, отметим, что желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Иначе говоря, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком. Но конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

В третьем вопросе необходимо рассмотреть основные стратегии поведения: принуждение, уход, уступка, компромисс, сотрудничество.

В четвертом вопросе нужно рассмотреть такие типы конфликтных личностей как демонстративный, регидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный.

Практическая часть

Подготовить развивающие игры и ситуации на тему: «Стили поведения в конфликте».

Занятие № 9. Социальные конфликты (2 часа)

Цель: рассмотреть понятие социальных конфликтов.

Основные понятия: конфликт в обществе, причины конфликтов, факторы конфликтов, экономические конфликты, политические конфликты, социальные конфликты, конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликтов в обществе.
2. Место социального конфликта в обществе.
3. Предупреждение социальных конфликтов.

Контрольные вопросы:

1. Определите понятие конфликта в обществе.
2. Назовите основные группы конфликтов в обществе.
3. Определите понятие экономического конфликта.

4. Назовите главный фактор, определяющий экономические конфликты, и обоснуйте ответ.

5. Перечислите основные субъекты экономических конфликтов.

6. Определите понятие политического конфликта.

7. Назовите основной предмет политических конфликтов и перечислите их основные субъекты.

8. Перечислите формы экономических и политических конфликтов.

9. Определите понятие социального конфликта. Перечислите основные сферы проявления социальных конфликтов.

10. Определите понятие конфликта в духовной сфере жизни общества. Назовите наиболее распространенные конфликты в этой сфере.

Игра «Конфликты в обществе»

Цель: Углубление знаний студентов о многообразии конфликтов в обществе, их сущности, содержании и формах проявления, развитие у студентов навыков и формирование умений по подготовке рефератов, рецензий и отзывов, а также по ведению теоретических дискуссий по обсуждаемым вопросам в игровой форме.

Игра проводится в форме защиты письменных эссе.

Темы эссе:

1. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.

2. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.

3. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.

4. Война как конфликт.

5. Идеологические конфликты в современном российском обществе.

6. Конфликты в сфере искусства.

7. Религиозные конфликты и основные сферы их проявления: история и современность.

8. Государственная власть как основной предмет политических конфликтов.

9. Конфликт и власть.

10. Диссидентское движение в бывшем СССР в свете социологии конфликта.

Методику проведения занятия см.: Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии. – Любое изд. – С. 349.

Методические рекомендации

В семинарском занятии необходимо определить место социального конфликта в обществе. Что такое конфликт? Что несет он обществу: крах или обновление? Для ответа на первый вопрос рекомендуем остановиться на особенностях взглядов на конфликт К. Маркса, Г. Зиммеля, З. Фрейда, Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, рассмотрев позитивный и негативный оценочный подход к пониманию сути социального конфликта и консенсуса.

Предупреждение конфликта заключается в первую очередь в воздей-

ствии на все или некоторые его элементы до того, как открытое противостояние возникло. Поэтому, в зависимости от причин и характера конфликта предупредительная деятельность может быть весьма разнообразной. Необходимо рассмотреть основные аспекты: устранение причин конфликта, необходимость анализа, поддержка сотрудничества, социальное партнерство, институционализация отношений, нормативные механизмы, воздействие норм.

Практическая часть

– Подготовить развивающие игры и ситуации на тему: «Технологии предупреждения социальных конфликтов».

Занятие № 10. Внутриличные конфликты (2 часа)

Цель: рассмотреть понятие внутриличного конфликта.

Основные понятия: внутриличный конфликт, комплекс неполноценности, экстраверсия и интраверсия, экзистенциальная дихотомия, психосоциальное развитие, мотивационные конфликты, типы конфликтов: эквивалентный, витальный, амбивалентный.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие внутриличного конфликта.
2. Основные психологические концепции внутриличных конфликтов.

Контрольные вопросы:

1. Приведите определение внутриличного конфликта.
2. Перечислите особенности внутриличных конфликтов.
3. Перечислите основные психологические концепции внутриличных конфликтов.
4. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличных конфликтов?
5. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
6. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличных конфликтов?
7. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
8. Перечислите основные типы внутриличных конфликтов по К. Левину.
9. Перечислите формы проявления внутриличных конфликтов.
10. Перечислите основные способы разрешения внутриличных конфликтов.

Методические рекомендации

При подготовке к первому вопросу вначале необходимо дать определение понятию «внутриличный конфликт», рассмотреть некоторые особенности, которые важно учитывать при его выявлении.

Внутриличный конфликт – это состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов.

Внутриличный конфликт появляется в результате взаимодействия элементов внутренне структуры личности.

Сторонами внутриличного конфликта выступают одновременно

существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы и желания.

Внутриличностный конфликт возникает только тогда, когда силы действующие на личность, являются равновеликими. В противном случае человек из двух зол просто выбирает меньшее, из двух благ – большее, а наказанию предпочитает награду.

Любой внутренний конфликт сопровождается негативными эмоциями.

Основу любого внутриличностного конфликта составляет ситуация, характеризующаяся:

- противоречивыми позициями сторон,
- противоположными мотивами, целями интересами сторон.

Практическая часть

Подготовиться к проведению игры-тренинга «Внутриличностные конфликты».

Цель: показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Способы предупреждения и разрешения конфликтов

Занятие № 11. Основы предупреждения конфликтов (2 часа)

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

Основные понятия: эффективное и рациональное поведение в конфликте, социальное взаимодействие, тренинг, эмпатия, деструктивное (разрушительное) поведение, конструктивное поведение, аутотренинг.

Вопросы для обсуждения:

1. Трудности предупреждения конфликтов.
2. Способы предупреждения конфликтов.
3. Проблема конфликтных личностей.

Контрольные вопросы:

1. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликтов?
2. Укажите основные трудности профилактики конфликтов и условия его вмешательства в его развитие.
3. Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
4. Охарактеризуйте сотрудничество как универсальный способ предупреждения конфликтов. Раскройте психологические методы поддержания сотрудничества.

Методические рекомендации

Существует ряд препятствий, снижающих возможность предупреждения конфликтов, направление их развития в конструктивное русло.

1. Это препятствие имеет психологическую природу и связано с таким родовым качеством человеческой психологии, которое характеризуется как

непреодолимое стремление человека к свободе и независимости. В связи с этим люди воспринимают, как правило, негативно всякие попытки вмешательства в их взаимоотношения, оценивая подобные действия как выражение стремления ограничить их независимость и свободу.

2. Существование некоторых общепринятых нравственных норм, регулирующих человеческие взаимоотношения. Исходя из них, люди считают свое поведение сугубо личным делом, а вмешательство третьего лица рассматривают как нарушение общепринятых норм нравственности, одной из которых является неприкосновенность личной жизни.

3. Это препятствие имеет правовой характер и связано с тем, что в странах с развитыми демократическими традициями некоторые общечеловеческие нормы нравственности приобрели форму правовых норм, охраняющих основные права и свободы личности. Их нарушение в той или иной форме может быть квалифицировано не только как не вполне нравственное, но и как противоправное, тем более, что в ряде стран уже приняты специальные законоположения, запрещающие фирмам вмешиваться в личную жизнь своих сотрудников.

Как отмечалось, все многообразные причины конфликтов могут быть представлены как имеющие два уровня: 1) объективный, или социальный; 2) субъективный, или психологический. Рассмотрим эти группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов.

Объективные, или социальные причины – это экономические, политические и духовные противоречия социальной жизни. Это различного рода перекосы в экономике, резкие контрасты в уровне жизни социальных групп, неэффективное управление, духовная нетерпимость, фанатизм и т. п. Методы предупреждения причин конфликтов этого уровня достаточно хорошо известны и сводятся к:

- проведению экономической и культурной политики, основанной на принципах равенства и социальной справедливости;
- укреплению во всех сферах жизни общества принципов законности и правопорядка;
- повышению культурного уровня населения, существенным элементом которого выступает конфликтологическая грамотность.

Практическая часть

Подготовить развивающие игры и ситуации на тему: «Технологии предупреждения конфликтов».

Порядок проведения игры подробно изложены в следующем источнике: Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии. – Любое изд. – С. 128–135.

В ходе занятия студенты получают установку основных понятий.

В ходе занятия студенты получают тренинговые упражнения, которые они самостоятельно отрабатывают. преподаватель контролирует работу студентов и оказывает им методическую помощь в овладении приемами эффективного общения и рационального поведения.

- Упражнение 1. Самооценка рационального поведения в конфликте.
- Упражнение 2. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте.
- Упражнение 3. Развитие эмпатии.
- Упражнение 4. Деструктивное (разрушительное) поведение.
- Упражнение 5. Аутотренинг «Первая помощь в острой стрессовой ситуации».

Занятие № 12. Основы предупреждения конфликтов.

Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов (2 часа)

Цель: Рассмотреть понятие управления конфликтом.

Основные понятия: конфликт, управление конфликтом, конфликтная ситуация, субъект управления, прогнозирование конфликта, предупреждение конфликта, урегулирование конфликта, этапы урегулирования конфликта, технологии регулирования конфликта, разрешение конфликта, принципы управления конфликтами.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и природа стресса
2. Причины и источники стресса.
3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях
4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

Проблемные вопросы:

1. Всегда ли вредны отрицательные эмоции?
2. Насколько рациональны наши убеждения?
3. Как мы оцениваем себя?
4. «Возлюби себя как ближнего своего»
5. Надо ли убегать от стресса?

Контрольные вопросы:

1. Каковы социальные составляющие стрессов?
2. Раскройте концепцию «поисковой активности»?
3. Дайте определение понятию «стресс».
4. Какова природа стресса?
5. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессоустойчивость?

Методические рекомендации

Стресс – это состояние, которое далеко не всегда наносит ущерб. При более детальном рассмотрении оказывается, что он просто необходим – поскольку помогает преодолевать препятствия и избегать опасности. Автор теории стресса – Ганс Селье (H. Selye) считал, что стресс – это «неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование». Таким образом, стресс это универсальная реакция нашего мозга и тела, которая помогает преодолевать любые препятствия: болезни, выпускные экзамены, решающая подача в теннисном матче или важное деловое интервью.

От конфликтных ситуаций можно и нужно защищаться. В настоящее время проблема психоэмоционального стресса стала не только медицинской, но и социальной. Развитие человеческого общества, к сожалению, часто приводит к созданию конфликтных социальных ситуаций. Они включают и во-

енные, и экономические конфликты, и экологические катастрофы.

Их можно настроить для каждого человека индивидуально. Если человек испытывает напряжение, этот прибор дает сигнал о сбое в работе сердца. Значит, нужно перестроиться и подумать о своем здоровье. Есть также и «дозатор стресса», определяющий соотношение между дыханием и ритмом сердечных сокращений.

Психологи предлагают следующие техники работы со своим состоянием, выполнить которые несложно после некоторой тренировки:

1. По возможности смените обстановку. Например, если предыдущий этап переговоров закончился «накалом» эмоций, то целесообразно проводить следующие переговоры в другом помещении, либо хорошо продумать дизайн существующей «переговорной» комнаты. При необходимости обратитесь к специалистам.

2. В перерыве сполосните руки холодной водой.

3. Следите за своим дыханием. Если вы хотите оставаться хладнокровным и эмоционально не зацепленным, то длительности вашего выдоха должна быть больше, чем длительность вдоха.

4. Обратите внимание на окружающие вас предметы, назовите их мысленно на выдохе. Тогда вам будет легче донести до вашего визави содержание своих мыслей в максимально корректной форме. Некоторым людям с «горячим» темпераментом психологи рекомендуют досчитать до 100, прежде чем начать возражать оппоненту.

Практическая часть

– Подготовить развивающие игры и ситуации на тему: «Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения».

– Подготовиться к активному обсуждению проблемных вопросов.

– Подобрать музыку и упражнения аутогенной тренировки (совладание со стрессом).

Занятие № 13. Управление конфликтом (2 часа)

Цель: рассмотреть понятие управления конфликтом.

Основные понятия: конфликт, управление конфликтом, конфликтная ситуация, субъект управления, прогнозирование конфликта, предупреждение конфликта, урегулирование конфликта, этапы урегулирования конфликта, технологии регулирования конфликта, разрешение конфликта, принципы управления конфликтами.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие управления конфликтом.

2. Содержание управления конфликтами.

Контрольные вопросы:

1. Приведите определения понятия «управление конфликтом»?

2. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?

3. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта», и «предупреждение конфликта».

4. Что следует понимать под урегулирование конфликта?

5. Перечислите этапы урегулирования конфликта.
6. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта.
7. Что следует понимать под разрешением конфликта?
8. Перечислите принципы управления конфликтами.
9. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Домашнее задание: подготовить развивающие игры и ситуации на тему: «Управление конфликтом».

Методические рекомендации

Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач.

Управление конфликтом – это перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов с целью достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на общественный процесс. Управление конфликтами включает в себя: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и вместе с тем стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; регулирование и разрешение. Каждый из названных видов действий представляет собою акт сознательной активности субъектов: одного из конфликтующих либо обоих, или же третьей стороны, не включенной в конфликтное действие.

Управление становится возможным при наличии некоторых необходимых условий. К таковым относятся: объективное понимание конфликта как реальности; признание возможности активного воздействия на конфликт и превращения его в фактор саморегуляции и самокорректировки системы; наличие материальных, политических и духовных ресурсов, а также правовой основы управления, способности общественных субъектов к согласованию своих позиций и интересов, взглядов и ориентации.

Управление конфликтами как сложный процесс включает следующие виды деятельности:

- 1) прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности;
- 2) предупреждение или стимулирование конфликта;
- 3) регулирование конфликта;
- 4) разрешение конфликта.

Содержание управления конфликтами находится в строгом соответствии с их динамикой.

Прогнозирование конфликта – это один из важнейших видов деятельности субъекта управления, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей.

В коллективе, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат; лидерство и микрогруппы и другие социально-психологические явления.

Практическая часть

Решите задачу с конкретной ситуацией, ответ обоснуйте.

Задача. Вы постоянно опаздываете на работу, что вызвало негодование вашего руководства. Ситуация обостряется с каждым днем.

Причина данного конфликта: их много, первая – отношение к работе, вторая – уровень ответственности, третья – внутренняя неготовность к данной работе и ли другие внутренние конфликты, ваш режим (поздно спите или долго собираетесь на работу) и т. д.

Возможные варианты выхода из конфликтной ситуации:

1. Поговорить с руководством о смене выхода на работу, на час позже.
2. Сменить место работы.
3. Пересмотреть свой режим.
4. Поработать над собой и т. д.

Занятие № 14. Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте (2 часа)

Цель: рассмотреть технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Основные понятия: конструктивное разрешение конфликта, технологии эффективного общения, кооперация, конкуренция, технологии рационального поведения в конфликте, рационализация эмоций.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.

Контрольные вопросы:

1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
4. Сформулируйте психологический закон общения.
5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.
10. Сформулируйте третье правило самоконтроля эмоций.

Методические рекомендации

Под технологиями эффективного общения мы будем понимать такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению.

Для уяснения конкретного содержания таких технологий важно иметь в виду, что само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения. Например, коммуникативный аспект отражает стремление партнеров по общению к обмену информацией, интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении, а перцептивный аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании.

Особое место в содержании технологий эффективного общения в конфликте занимают целевые установки конфликтантов. Прежде всего, это связано с существенным противоречием в самом процессе такого общения. С одной стороны, соперники особенно нуждаются в том, чтобы правильно понять друг друга. А с другой стороны, такому взаимопониманию мешает отсутствие должного доверия между ними, их «закрытость» по отношению друг к другу, обусловленная осознанной или неосознанной самозащитой в конфликте.

Процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимодействия непосредственно связан с их рациональным поведением в конфликте. Известно, что всплеск эмоций в процессе разрешения спора – плохой «союзник» и, как правило, приводит к обострению ситуации. Эмоциональное возбуждение мешает оппонентам понять друг друга, оно не позволяет им четко изложить свои мысли. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий конструктивного разрешения проблемы.

Под технологиями рационального поведения в конфликте мы будем понимать совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций.

Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-психологические тренинги, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте. Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт.

Практическая часть

1. Подготовить две развивающие игры и ситуации на тему: «Профилактика конфликта».

2. Подготовиться к активному обсуждению проблемных вопросов.

Занятие № 15. Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов (2 часа)

Цель: 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 обработки тренинговых упражнений.

Основные понятия: переговорный процесс, технологии переговорного процесса, посредник, медиатор, посредничество, манипуляция, манипулятивное воздействие.

Вопросы для обсуждения:

1. Основное содержание переговорного процесса.
2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
4. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
5. Психология переговорного процесса (проводится методом тестирования и обработки тренинговых упражнений).

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные этапы переговорного процесса.
2. Назовите три основных варианта посредничества.
3. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
4. Сформулируйте определение манипуляции.
5. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
6. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
7. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса».
8. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
9. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
10. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».

Методические рекомендации

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. Подготовительный этап. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

2. Начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

3. Поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. Завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т. п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Успех переговорного процесса по разрешению конфликтов во многом определяется умением понять своего партнера, правильно оценить его модель поведения и выбрать адекватный стиль общения.

В литературе по конфликтологии выделяют четыре основные модели (типа) поведения партнеров в переговорном процессе.

Часто конструктивное разрешение конфликта зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями управления эмоциями в переговорном процессе, но и от применения ими манипулятивных воздействий.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями.

Манипулятивное воздействие на оппонента в общении есть не что иное, как давление. Но в отличие от прямого, открытого давления оно выступает в скрытой форме. Манипулятор действует по принципу: «мягко стелет, да жестко спат».

Приведем наиболее часто встречающиеся манипулятивные приемы:

- ссылка на авторитет;
- выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл;
- уход от темы разговора, острых проблем;
- намеки;
- лесть;
- шутки-высмеивания;
- предсказание ужасных последствий.

Это так называемые простые приемы. Но есть и более сложные, основанные на нарушениях логических законов и правил. К ним можно отнести такие приемы, как:

- имитация решения проблемы;
- альтернативные формулировки вопросов, требующих ответа «да» или «нет»;
- сократовские вопросы (это когда готовятся несколько простых вопросов, на которые оппонент без труда отвечает «да», а затем задается основной вопрос, на который оппонент как бы по инерции тоже дает ответ «да»);
- оттягивание решения и др.

Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия и результат этого процесса во многом будут зависеть от выбранной каждым из них стратегии.

Понятие стратегии в нашем контексте имеет три существенных момента, которые следует учитывать при анализе конфликтов и выборе адекватных действий в переговорном процессе.

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат переговоров. Очевидно, формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к четырем вариантам:

- односторонний выигрыш;
- односторонний проигрыш;
- взаимный проигрыш;
- взаимный выигрыш;

Данные варианты нашли свое отражение в конкретных стратегиях переговорного процесса в работах зарубежных и отечественных исследователей этой проблемы (Р. Фишер, У. Юри, У. Мастенбрук и др). Такими стратегиями являются:

- выигрыш-проигрыш;
- проигрыш-выигрыш;
- проигрыш-проигрыш;
- выигрыш-выигрыш.

Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов конфликтного взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств по удовлетворению этих интересов. При этом важно учитывать факторы, влияющие на такой анализ. Среди них особую роль играют следующие: а) личностные качества конфликтующего, его мышление, опыт, характер, темперамент и т. д.; б) информация, которой располагают субъекты конфликта о себе и о своем противнике; в) другие субъекты социального взаимодействия, непосредственно не включенные в конфликт, но занимающие определенную позицию по отношению к конфликтующим сторонам; г) содержание предмета конфликта, образа конфликтной ситуации, а также мотивов субъектов конфликта.

В-третьих, выбор той или иной стратегии в переговорном процессе отражает ту или иную сторону поведения в конфликте по модели Томаса-Киллмена.

Практическая часть

Упражнение 1. «Конструктивное поведение в переговорах».

Упражнение 2. «Возражения и ответы на них».

Упражнение 3. «Конфликтная ситуации в педагогической деятельности».

4 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для успешного усвоения курса необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

Домашнее задание оценивается по следующим критериям:

- степень и уровень выполнения задания;
- аккуратность в оформлении работы;
- использование специальной литературы;
- сдача домашнего задания в срок.

Оценивание домашних заданий входит в накопленную оценку.

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

Методические рекомендации для подготовки к семинарским (практическим) занятиям

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

Методические рекомендации для получения консультации

При всех формах самостоятельной работы студент может получить разъяснения по непонятным вопросам у преподавателя на индивидуальных консультациях в соответствии с графиком консультаций. Студент может также обратиться к рекомендуемым преподавателем учебникам и учебным пособиям, в которых теоретические вопросы изложены более широко и подробно, чем на лекциях и с достаточным обоснованием.

Консультация – активная форма учебной деятельности в педвузе. Консультацию предваряет самостоятельное изучение студентом литературы по определенной теме. Качество консультации зависит от степени подготовки студентов и остроты поставленных перед преподавателем вопросов.

Методические рекомендации по обучению лиц с ОВЗ и инвалидов

Преподаватель знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительное обсуждение реализации программы дисциплины с тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами (при наличии).

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

– Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Примерная рейтинговая система оценки текущей успеваемости студентов

№	Наименование раздела	Виды оцениваемых работ	Максимальное кол-во баллов
1	2	3	4
6 семестр			
1	Предмет конфликтологии и методы исследования.	Практическая работа на занятиях	5
2	История развития конфликтологии	Практическая работа на занятиях	5
3	Развитие отечественной конфликтологии.	Практическая работа на занятиях	5
4	Общая теория конфликтов	Устный опрос	2
5	Функции конфликтов	Практическая работа на занятиях	5

6	Функции и структура конфликтов	Практическая работа на занятиях	5
7	Динамика конфликта.	Тестирование	5
8	Теории и стили поведения личности в конфликте.	Практическая работа на занятиях	5
9	Социальные конфликты.	Устный опрос	2
10	Внутриличностные конфликты.	Устный опрос	2
11	Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	Практическая работа на занятиях	5
12	Основы предупреждения конфликтов. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	Устный опрос	2
13	Управление конфликтом.	Устный опрос	2
14	Профилактика конфликтности. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.	Практическая работа на занятиях	5
15	Методы разрешения конфликтов Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.	Тестирование	5
		Компьютерное тестирование (внутрисеместровая аттестация)	40
ВСЕГО			100

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Примерные вопросы для устного опроса

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в философии Нового времени.
4. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
5. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
6. Современные проблемы развития конфликтологии.
7. Современные конфликты в обществе: сущность, содержание и формы проявления.
8. Движущие силы и мотивация конфликтов в обществе.
9. Уровни экономических конфликтов в современном обществе.
10. Война как конфликт.

Примерные тестовые задания для внутрисеместровой аттестации

Тестовые задания по дисциплине «Психология конфликта».

№	Вопрос	Варианты ответов
1	Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:	а) в конце XIX века; б) в начале XX века; в) в 30-е годы XX века; г) в конце 50-х годов XX века.
2	Становление конфликтологической практики происходит:	а) в конце XIX века; б) в 70-е годы XX века; в) в начале 50-х годов XX века; г) в 30-е годы XX века; д) в 80-е годы XX века.
3	Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:	а) К. Маркса и Ф. Энгельса, О. Конта; б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда; в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа; г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт; д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томоса.
4	Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:	а) Ч. Освуд; б) В. Линкольн; в) Л. Томпсон; г) Р. Фишер; д) Ш. и Г. Боуэр.
5	Гарвардский метод	а) Д. Скотт и Ш. и Г. Боуэр;

	«принципиальных переговоров» разработали;	б) К. Томас и Р. Киллмен; в) М. Шериф и Д. Рапопорт; г) В. Линкольн и Л. Томпсон; д) Р. Фишер и У. Юри.
6	Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:	а) в США(70-80-х годах); б)вСША(60-х годах); в) в Германии (70-х годах); г) в Австралии(80-х годах); д) в России (конец 80-х годов).
7	Первый международный центр разрешения конфликтов был создан: России.	а) в 1972 г. в США; б) в 1986 г. в Австралии; в) в 1989 г. в Германии; г) в 1985 г. в Швейцарии; д) в 1992 г. в
8	В России центр по разрешению конфликтов был создан:	а) в Москве в 1992 г.; б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.; в)в Сочив 1995 г.; г) во Владивостоке в 1993 г.; д) в Твери в 1998 г.
9	Предметом конфликтологии являются	а) конфликты; б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими; в) любые столкновения; г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта; д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия
10	Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:	а) социологический метод; б) метод тестирования; в) метод картографии; г) метод наблюдения; д) метод эксперимента.

Примерные задания для практической работы студентов

1. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

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

2. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: _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.

3. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Задача: 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.

4. Составить и охарактеризовать схему или таблицу «Основные классификации и виды конфликтов» (по С.В. Емельянову)

5. Решите задачу с конкретной ситуацией, ответ обоснуйте.

Задача: _Вика долго и обстоятельно готовилась к контрольной работе, подготовилась хорошо. Наташа к контрольной не готовилась. Во время контрольной работы у Вики и Наташи один вариант. Наташа просит Вику дать возможность списать её решение. Вике обидно, она долго готовилась, приложила много сил, чтобы хорошо контрольную написать. Как правильно поступить Вике?

1) Дать списать.

2) Сказать, что сама не решила (хотя Вика задачу решила).

3) Сказать, чтобы думала сама.

4) Подсказать ход решения, но само решение не давать.

6. Заполните таблицу.

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1.			

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Студенты обязаны сдать экзамен в соответствии с расписанием и учебным планом. Экзамен по дисциплине преследует цель оценить сформированность требуемых компетенций, работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого

мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач.

Экзамен проводится в устной форме по билетам. Каждый билет содержит один теоретический вопрос и одну задачу. Экзаменатор имеет право задавать студентам дополнительные вопросы по всей учебной программе дисциплины. Время проведения экзамена устанавливается нормами времени. Результат сдачи экзамена заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачетную книжку.

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент:

- полно раскрыл содержание материала в области, предусмотренной программой;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно использовал терминологию;
- правильно выполнил рисунки, чертежи, графики, использовал наглядные пособия, соответствующие ответу
- показал умения иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами из практики;
- продемонстрировал усвоение изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость знаний;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов, как на билет, так и на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие методического содержания ответа;
- допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправление по замечанию преподавателя;
- допущены ошибки или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, легко исправленных по замечанию преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, чертежах, выкладках, рассуждениях, исправленных после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного методического материала;
- обнаружено незнание и непонимание студентом большей или наиболее важной части дисциплины;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках, чертежах, в использовании и применении наглядных по-

событий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;

– допущены ошибки в освещении основополагающих вопросов дисциплины.

Вопросы на экзамен

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет и задачи конфликтологии.

2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.

3. Этапы развития конфликтологии.

4. Связь конфликтологии с другими науками. Развитие конфликтологии в России.

5. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.

6. Признаки конфликтной ситуации..

7. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность.

8. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

9. Причины возникновения конфликтов. Типология конфликтов.

10. Основные стили поведения в конфликтной ситуации.

11. Основные черты поведения и типы конфликтной личности, пути разрешения конфликта с ней.

12. Правила поведения в условиях конфликта.

13. Виды конфликтов.

14. Структура конфликта (компоненты объективного и субъективного содержания конфликтной ситуации).

15. Этап разворачивания конфликта и его фазы.. Отличительные особенности открытого конфликта.

16. Факторы и условия конструктивного разрешения конфликта.

17. Основные формы завершения конфликта. Основные линии поведения (стратегии), которые используют стороны на заключительной стадии конфликта (по К.Томасу).

18. Причины возникновения конфликтов в организациях. Причины и источники стресса на предприятии.

19. Природа социального конфликта. Источники и причины возникновения конфликта.

20. Позитивные и деструктивные функции конфликта.

21. Ключевые задачи, решаемые специалистом в процессе разрешения конфликта.

22. Особенности предупредительной работы и профилактики конфликтов.

23. Этапы и последовательность оптимального урегулирования конфликтов.

24. Основные методы регулирования конфликтов.

25. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов.

26. Прогнозирование конфликта как форма стратегического управления.
27. Социальные технологии регулирования конфликтов. Способы регулирования конфликтов.
28. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы). Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
29. Внутриличностные конфликты: общая характеристика, специфические черты, способы предупреждения и регулирования.
30. Понятие группового конфликта: типология, специфика, формы регулирования.

Примерные задания на экзамен

Задача 1 В школе проходили соревнования «Веселые старты». Ученики седьмого класса попали в финальную часть, которая будет проводиться после уроков. Многие ученики надеются, что учитель физики отпустит учеников с последнего урока для подготовки к состязаниям.

Ученик подходит к учителю с просьбой: «Отпустите, пожалуйста, меня с урока пораньше за костюмом». «Нет, сначала спрошу тебя на уроке, т.к. я планировал сегодня тебя спрашивать по изучаемой теме. Ну, а потом посмотрим, в зависимости от того, как ты подготовился, решим, можно ли тебя отпускать с урока или нет», - отвечает педагог. Ученик сел за парту, обиделся. В классе напряженная тишина. Учитель обращается к ученику: «Ну что иди, отвечай первым, чтобы решить твою проблему». «Я не знаю», - сердито и вызывающе отвечает ученик. «Что ж, жаль, двойка! Впрочем, можешь идти за костюмом, что тут уж поделывать», - сказал педагог.

Ученик вышел злой, хлопнув дверью.

Оцените конфликтную ситуацию и действия педагога.

Предложите варианты ее конструктивного разрешения.

Задача 2 Вадим, 14 лет, обратился к психологу за помощью. Он рассказал следующее: «Я, кажется, догадываюсь, я даже уверен в том, что моя мать - глупая женщина. Нет, я все понял. Это на самом деле так. Почему она грузит меня постоянно, все время дергает, чем-то недовольна, придирается. Да я просто «паинька» по сравнению с другими, учусь «путево», замечаний нет, классная меня хвалит. Что ей еще надо, блин! Уже достала меня! Раньше я не догадывался, просто не мог понять. Теперь ясно - она глупая. До сих пор помню тот случай, когда отец впервые ее ударил. Видать, довела пахана своей болтовней, наездами, пилением. Но я бы не бил, я взял бы ее за руку, сжал сильно - сильно и посмотрел бы ей в глаза с силой, чтобы она перестала. Так-то мамка у меня хорошая, жалко ее даже. Посоветуйте, что мне с ней делать, постоянно лезет на рожон. Я не хочу с ней ссориться. Вы знаете, как поступить - скажите мне».

Проанализируйте ситуацию, проблемы систему взаимоотношений в семье, особенности черт личности Вадима.

Какой совет Вы ему дадите?.

Задача 3 На уроке физики учительница вызвала Сашу к доске, хотя тот еще не был готов к уроку (что-то доставал, переключал в портфеле). Он флегматик, действия его медлительны. Саша смутился, встал и сказал: «Я еще не готов». Учительницу это возмутило, она спешила начать новую тему. «Садись, единица. Будешь, как твой брат дворником работать. На большее у тебя извилин не хватит», - ответила она.

На следующий день она опять вызвала Сашу со словами: «Ну что, сегодня, я надеюсь, ты блеснешь знаниями?». Он встал и отказался отвечать и вновь получил "1". Так случилось и на следующий урок, после чего Саша перестал ходить в школу.

Разберите конфликт и ответьте на вопросы:

Каковы причины конфликта (демонстрируемые и скрытые)?

Кем он спровоцирован?

Какие возрастные и индивидуальные особенности проявились в конфликте? Кто и на каком этапе мог бы предотвратить конфликт?

В чем не прав педагог?

Предложите пути разрешения конфликта:

- школьным психологом;

- классным руководителем.

Задача 4 В седьмом классе девочка отпрашивается с урока у учительницы. Она убедительно просит отпустить ее домой, т.к. в длительное плавание уходит ее отец. Учительница категорически отказывает, мотивируя тем, что с отцом можно было попрощаться утром, а сегодня будет контрольная работа, на которой все должны присутствовать.

Девочка подходит к открытому окну и бросает портфель в окно. Она рассчитывает, что ее пошлют за портфелем и так она уйдет. Но учительница сказала: «Иди туда, куда бросила портфель». Это и сделала ученица: выпрыгнула из окна следом за портфелем со второго этажа. К счастью все обошлось благополучно.

Оцените ситуацию, поведение педагога и ученицы.

Кто и в чем не прав?

В чем педагогические просчеты педагога?

Как должен был поступить учитель?

Задача 5 Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем.

Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика.

Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

Задача 6 В поликлинике работает врач иглорефлексотерапевт, специалист высшей категории (женщина, 50 лет, стаж работы 25 лет). На проводимых аттестациях она отмечается как отличный специалист. Пациенты отзываются о ней хорошо, ее лечение приносит всегда успешные результаты. Но по характеру она сварливая, склочная, с большим самомнением о себе.

Ввиду особенностей ее сложного характера с ней не может никто работать больше полугода ни одна медицинская сестра. Начмед поликлиники вынужден менять медсестер в кабинете иглорефлексотерапии. Это создает нервную обстановку в поликлинике. В отделении возникают частые конфликтные ситуации и инциденты.

При проверках СЭС работа кабинета имеет нарекания, т.к. бывают периоды, когда одна медицинская сестра увольняется, а на замену ей никто не хочет идти. Всё это доставляет немало хлопот руководителю.

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты решения.

Задача 7 К вам за помощью обратилась девушка Нина (23 года), работник туристической фирмы. В фирме работает 25 человек (женщины в возрасте от 22 до 40 лет). В туристической фирме в отделе по продаже путёвок за рубеж Нина работает недавно, однако добросовестно выполняет все свои обязанности, так как зарплату помимо оклада составляют % от продаж.

Однажды, когда Нина рассказывала супружеской паре о преимуществах тех или иных стран, её коллега Татьяна (36 лет), которая работает в данной фирме уже несколько лет, узнала в этих людях постоянных клиентов фирмы, всегда заказывающих очень дорогие путёвки. Татьяна, воспользовавшись тем, что раньше ей уже доводилось работать с этими клиентами, переманила их к себе, сказав, что Нина – новый, не достаточно компетентный работник, который не сможет им помочь. В присутствии клиентов между сотрудницами завязалась словесная перепалка, слухи о которой дошли до директора фирмы. В силу своего авторитета Татьяна смогла убедить директора в своей невинности, списав всё на неопытность Нины, из-за чего та была оштрафована. Нина сначала хотела уволиться, но ей жалко работы, которая ей нравится и не хочется терять высокую зарплату.

Проанализируйте ситуацию. Предложите конструктивные варианты дальнейшей линии поведения Нины на фирме. Оведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.

Задача 8 Молодая учительница истории впервые пришла в 5-й класс. Ребята, молча, ее приветствовали. Лишь за последней партой продолжал в полный голос разговаривать с соседом по парте высоченный детина, нисколько не обращая внимания на новую учительницу. Учительница была

наслышана, что в классе есть второгодники - переростки, но она никак не могла предположить, что один из них может быть на две головы выше своих сверстников.

Решив навести порядок в классе и убежденная в том, что это ученик из другого класса, зашедший к товарищу, учительница сказала: «А ты что здесь делаешь? Разве ты не слышал звонка? Иди-ка в свой класс быстренько!». «Никуда я не пойду, - басом ответил высокий, - я в своем классе». Несколько смутившись, но мгновенно оценив ситуацию, учительница воскликнула...

Оцените ситуацию. Что, на Ваш взгляд, сказала учительница?

Предложите педагогу варианты выхода из создавшегося положения.

Задача 9 Мальчишки-подростки (восьмой класс) возвращались домой из школы и баловались. Они ставили подножки проходящим мимо девочкам седьмого класса. Один из мальчиков, Игорь, подставил подножку девочке Вике. Она упала, разбила руки, колени, получила легкое сотрясение мозга. Игорь не ожидал такого события. Он поднял девочку и извинился. Подружки отвели Вику домой. Четыре дня она не ходила в школу, болела.

Родители Вики очень волновались, т.к. у девочки была родовая травма головы. В раннем детстве ее часто мучили головные боли, которые с возрастом прекратились.

Отец Вики, работник городского отдела образования, имеет определенную власть над школами города. В нем борются два чувства: жажда мщенья и желание рационально (мирно, конструктивно) решить конфликт.

В конфликт оказались вовлечены Игорь, Вика, классный руководитель, родители обеих сторон, руководство школы, одноклассники (как опосредованные участники).

Узнав о случившемся, завуч школы уже начала готовить систему формальных профилактических мер, чтобы показать, что педагогический коллектив отреагировал на ситуацию.

Но отец Вики, опасаясь, что его должность и эмоциональное состояние каким-то образом отразится на правильности принятия им решения, обратился к Вам (педагогу, психологу, директору) за консультацией о том, как решить этот конфликт.

Осуществите анализ конфликтной ситуации.

Предложите варианты решения при различных позициях в этом конфликте отца Виктории.

Задача 10 В организации ЧП «Свежая-Пресса» произошел неприятный инцидент: секретарь допустила ошибку при приеме рекламного текста у заказчика. Тот в свою очередь, после выхода газеты пришел в редакцию и в ультимативной форме потребовал компенсации за ущерб, при этом сильно завысив размер компенсации. В противном случае, он угрожал обращением в суд. Директор в грубой форме переложил все притязания на секретаря. Та, в свою очередь, возмутилась ненормированной продолжительностью дня и

тяжелыми условиями труда (работа с компьютерной техникой старого образца сказывалась на здоровье).

Председатель профсоюзной организации обратился к вам – организационному психологу с просьбой помочь разрешить конфликтную ситуацию.

Осуществите анализ ситуации и предложите варианты погашения конфликта.

Задача 11 На прием психологу приходит молодой человек 25-ти лет, с просьбой помочь ему найти выход из сложившейся негативной ситуации на работе.

Суть ситуации в следующем: мужчина работает в весьма известном в городе автомобильном центре менеджером по продажам. Он помогает людям найти автомобиль, подходящий их социальному и финансовому статусу. В последнее время, дела шли достаточно хорошо, однако, только у него. Остальные менеджеры одаривали его бесконечными косыми взглядами, портили документацию, обзванивали его клиентскую базу, таким образом, делая работу просто невыносимой.

Похвала начальства на всеобщее обозрение еще больше усугубила ситуацию. Что же делать, как разрешить данную конфликтную ситуацию? Уходить с работы молодой человек не хочет, так как у него семья, недавно родился ребенок. Попытка поговорить с начальством свелась к высказыванию: «Вы же не хотите, чтобы мы усомнились в ваших коммуникативных способностях?! Хороший менеджер сам найдет выход из данной ситуации!».

Проанализируйте ситуацию и предложите варианты ее решения.

Задача 12 Девочка Людмила учится в десятом классе. Переехала в другой город. В новом классе ее прозвали «Каланчей». Рост девочки 190 см. Она стесняется выходить к доске, чтобы над ней не смеялись. Из-за этого она стала хуже учиться. Всегда старается приходить в школу раньше всех, чтобы сесть за парту, когда класс пуст. Встает только тогда, когда почти все уходят. Стала сутулиться. Все свободное время проводит дома, мало общается. Ей кажется, что на нее все смотрят и смеются над ней.

Проанализируйте ситуацию.

Предложите программу психокоррекционных мер для Людмилы.

Дайте рекомендации девочке и родителям.

Предложите варианты, чем еще можно помочь девочке?

Задача 13 Учащийся одиннадцатого класса, умный, способный, со средними показателями успеваемости 10 - 11 баллов, вступил в конфликт с учителем химии. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот же вопрос рассматривали в школе на уроке. Ученик уже имел о нем уже сложившееся представление (неверное). Поэтому объяснений учительницы не принял, хотя она была права. Он был

уверен в правоте преподавателя института. На почве неверия в знания учителя возник конфликт. Ученик стал "фыркать" и демонстрировать свое явное недовольство и превосходство над учителем.

Представьте себя на месте этого учителя. Вы не знаете о мотивах подобного поведения ученика.

Оцените ситуацию, предложите варианты ее решения и обоснуйте их.

Задача 14 В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего, попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Прежде всего, выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

Г. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Д. Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант.

Выбор обоснуйте.

Задача 15 Олег, подросток четырнадцати лет, живет с родителями и младшей сестрой. Мальчик учится в одной из престижных школ города. Очень самостоятельный, умный, серьезный. Но в семье нет доверительного контакта с родителями: мама работает на рынке целый день, чтобы как-то прокормить семью, а вечером нужно заниматься с младшей сестренкой уроками. Отец очень строгий, постоянно занят своими делами, дома бывает редко.

Как-то мать предупредила Олега, чтобы в школе все было хорошо, а то, если что-то вдруг случится, ей идти к учителю некогда, а отец узнает – «убьет».

Как-то в школе Олегу дали просмотреть автомобильный журнал. Он так им увлекся, что тихонько почитывал его на уроке. Учительница заметила это дело, забрала журнал, с позором выставила Олега из класса и вызвала родителей в школу.

Мальчик побоялся говорить родителям о своем конфликте с учителем. На следующий день и еще через день учительница не допускает Олега на урок без родителей.

Ребенок берет у матери денег на билет, естественно, в «тайне» и едет в город Львов, где его задержали и из детской комнаты отправили в Севастополь.

Вы как психолог узнали о семейной ситуации и о причинах поступка мальчика.

Оцените ситуацию. Дайте рекомендации родителям, педагогам.

Предложите систему работы с мальчиком и семьей.

Дайте аргументированные рекомендации, как встретить мальчика? Какую установку дать родителям? О чем Вы будете говорить с мальчиком, если Вам придется его встречать?

Задача 16 Сельская учительница начальных классов вступила в конфликт с директором школы, уволившим ее за педагогическую некомпетентность. До этого она проработала 17 лет в этой школе, и в ее трудовой книжке было зафиксировано более 10 благодарностей.

Суд восстановил ее на работе, а директору сделали начет для выплаты пострадавшей учительнице за вынужденные прогулы.

Инцидент состоял в том, что она закрыла на ключ недисциплинированного ученика третьего класса в кабинете биологии, где стоял скелет человека. Мальчик испугался и, разбив стекло, выпрыгнул из окна первого этажа, порезав при этом руки. Дома, боясь строгих родителей, мальчик пытался скрыть это происшествие. Но родители, выяснив подробности, потребовали от директора школы принять меры. Тем более что их сын от испуга стал заикаться.

Оцените действия директора, учителя, суда.

Предложите варианты решения конфликта директором.

Как необходимо поступить учителю, совершившему педагогический просчет?

Задача 17 Восьмой «А» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило и дня, чтобы тот или иной учитель не жаловался на ребят.

Урок истории проводила молодая, энергичная, знающая свой предмет учительница. Начало урока было хорошим, но потом ребята зашевелились, захихикали. Учительница сразу поняла, в чем дело. Оказалось, что кто-то из учащихся вымазал мелом край стола, и эта полоса отпечаталась на платье учителя. Что же предпринял педагог?

Оцените ситуацию. Предложите варианты поведения учителя.

Задача 18 Молодая учительница английского языка, переехавшая в город из сельской школы, имела привычку надевать на себя несколько видов одежды. От этого она выглядела толстой на тонких ногах. Ученики дали ей прозвище «Эскимо на палочке» и демонстративно перед ее уроками ели

эскимо. Узнав в чем суть этих демонстраций, учительница подала заявление об уходе директору школы. Но он не подписал заявление, а попросил психолога помочь педагогу разрешить конфликт.

Оцените ситуацию. Помогите молодому педагогу решить ее.

Дайте свои рекомендации и предложения.

Задача 19 Классный руководитель обратилась с жалобой к психологу на плохое поведение Андрея. Ему 11 лет. В ответ на замечание, высказанное ему педагогом по поводу его поведения, он начинает вести себя еще хуже: кривляется, передразнивает, грубит. Получив плохую оценку, долго спорит с учителем, доказывая, что оценка поставлена несправедливо. Успеваемость у него средняя. С одноклассниками Андрей постоянно конфликтует, часто дерется, всегда доказывает, что в ссоре он был прав, а не виноват.

При психологическом обследовании Андрея никаких нарушений со стороны психических процессов не обнаружено. Свои отношения с одноклассниками считает хорошими. Причину снижения успеваемости он видит в несправедливом отношении учителей.

В семье стиль воспитания авторитарный. К мальчику предъявляют жесткие требования. Отец у него вспыльчивый. И мать, и отец, оценивая успехи ребенка в учебе и других видах деятельности, часто оскорбляют его или унижают чувство его достоинства. Сравнивают Андрея с его старшим братом - отличником. В лицо Андрею говорят, что в семье не без урода. Родители в постоянной борьбе друг с другом за главенствование в семье. По этому поводу у них частые ссоры, сопровождающиеся многочасовыми доказательствами друг другу, кто, в чем прав, а кто не прав.

Оцените ситуацию. Предложите педагогу комплекс психолого-педагогических мер по коррекции поведения ребенка.

Какие рекомендации Вы можете дать родителям Андрея? Аргументируйте их.

Задача 20 Во время перемены в учительской классный руководитель Анна Федоровна беседовала с матерью ученика. Он (Андрей), ученик 8-го класса, стоял, опустив голову. Мать плакала, осознавая свою вину перед учителями за воспитание сына и свою беспомощность.

Учителя, входя в учительскую и наблюдая за ходом беседы, включились в процесс "воспитания" Андрея. Каждый старался дополнить перечень его проступков, вспоминая его "грехи".

Подросток все ниже опускал голову. Когда Анна Федоровна спросила его: "Понял к чему ты идешь? Как относятся к тебе учителя, да и мать до чего довел?! Она в слезах, а тебе хоть бы что!"

Мальчик злобно взглянул на педагога, сказал обидные слова «Все вы садисты и больные на голову» и выбежал из учительской, хлопнув дверью.

Оцените конфликтную ситуацию. Кто и в чем допустил педагогический просчет?

Предложите свои варианты разговора классного руководителя с Андреем и его матерью.

Задача 21 Прозвенел звонок. Вхожу в класс. Тишина. Объявляю тему урока. Поворачиваюсь к доске, чтобы записать формулу. Вдруг тишину нарушает дружный хохот. Поворачиваюсь: все сидят на своих местах. Тишина. Выжидаю. Снова поворачиваюсь к доске - снова хохот. Начинаю нервничать, т.к. думаю, что причина во мне. Внимательно осматриваю себя. Ничего не нахожу. Внимательно присматриваюсь к учащимся и вижу косые взгляды в сторону Иванова. На шее у него висит большой крест, под партой стоит горящая свеча, он, наклоняясь к ней, крестится. Он был трудным учеником, в любой момент мог выйти из класса и зайти без разрешения, мог нагрубить учителю, если замечания в его адрес были жесткими и категоричными. Верующим он не был. Тем не менее, учился стабильно, в пределах 5 - 8 баллов, не выше и не ниже. Но в случае давления на него, начинал пропускать уроки, хамить учителям.

Как Вы поступите в сложившейся ситуации? Обоснуйте свою позицию.

Предложите возможные меры в зависимости от развития ситуации.

Задача 22 Ученик 10-го класса занимался с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто жестко делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса....Представьте, что в этот момент учительница поняла, что "перегнула палку".

Оцените ситуацию, действия ученика и учителя.

Предложите, как выйти достойно педагогу из конфликта.

Задача 23 Молодая учительница пришла в 6-й класс. Сразу же она выделила Вову А., который отличался подвижностью, неуравновешенностью, обладал, казалось, неиссякаемой энергией, на уроке вертелся, разговаривал с соседями, но отвечал всегда правильно, хотя предельно кратко, умело вплетая шутки, которые органично вплетались в ответ. Класс смеялся при его ответах. Эти шутки не были оскорбительными. Они касались то самого отвечающего, то способа решения задач, то литературного героя или литературного персонажа. В них было что-то меткое, отражавшее критичность ума мальчика. Класс всегда ждал, когда Володю вызовут отвечать. Учительница хотела добиться идеальной дисциплины, ей это не удавалось в шестом классе, поэтому свое негодование обрушила на Вову. Она не могла принять и допустить такого поведения мальчика. Дело дошло до вызова родителей в школу, мальчик начал пропускать уроки этой учительницы, а потом все подряд. К концу года стал троечником, если оценивать по меркам прежней пятибалльной системы.

Оцените ситуацию.

Дайте совет педагогу.

Задача 24 Седьмой класс. Ученик Костя не считается ни с кем и ни с чем. На уроки всегда опаздывает. От двери до парты он не идет, а ползет, летит, плывет, издавая звуки, соответствующие его настроению.

За партой он может сидеть 7-10 минут, затем ищет поле деятельности: ползет через все парты к доске, становится в угол и начинает всех «расстреливать» или хватает веник и «гарцует на коне». В школу приехала комиссия из ИУУ, и один из представителей - географ - пошел на урок, сев за парту рядом с Костей. Несколько минут Костя сидел тихо, затем влез на парту, поднял ногу и начал «расстреливать» проверяющего, издавая крики: «Бей врага!».

Оцените ситуацию. Как поступить учителю в данной ситуации? Какие меры педагогического воздействия целесообразно использовать в работе с мальчиком, если воспитывает его одна мать, которая не в состоянии справиться с воспитанием сына?

Задача 25 К психологу обратилась девочка - подросток и рассказала следующее: «Меня звать Вера. Мне 14 лет. До недавнего времени я училась в селе. Учеба давалась легко, всегда были только хорошие оценки. Вела довольно активную общественную и культурно - массовую работу».

Когда же пришлось переехать жить в город и поменять школу, у меня и начались какие-то проблемы. Я приобрела новых друзей, подруг. Я стала пассивна, не хочу никаких общественных поручений. Появились затруднения и в учебе, стало казаться, что все предметы стали сложнее пониматься и запоминаться. Пропало и желание отвечать на уроках перед всем классом, хотя к занятиям всегда была готова; исчезло желание выступать со сцены школы (раньше я активно работала в театральном кружке). Я хочу ответить на уроке, хочу спеть на сцене школы, но меня как будто что-то привязывает к парте, стулу.

Ко всем бедам еще моя фигура. Меня стали называть "секс-бомбой". Мне стыдно ходить в школу. Все девочки худенькие и стройные, а у меня формы, как у зрелой женщины. Я затягиваюсь в корсеты и пытаюсь носить свободную одежду. А это еще больше веселит моих одноклассников. Они тогда называют меня "бомбой в футляре".

Что мне делать с собой? Как мне дальше жить? Мне кажется, что все на меня смотрят как на проститутку".

Оцените ситуацию. Подумайте, чем Вы можете помочь девочке? О чем будете с ней говорить? Какие меры целесообразно принять, чтобы квалифицированно провести психолого-педагогическую работу с девочкой.

Задача 26 В шестом классе учился Андрей, ученик очень грубый и недисциплинированный. Класс он держал в своих руках. Учителей он не слушал и этим гордился. В школу пришла новая учительница. На второй день Андрей решил проучить ее, а себе прибавить славы. Когда пришла

учительница на урок, он, как дежурный, доложил, что положено, и вдруг что-то сунул ей в руку. Молодая учительница вскрикнула, потом быстро поняла, что это жучок, сделанный из катушки с резинкой.

Оцените ситуацию.

Предложите, как поступить учителю в данном случае?

Задача 27 Заболела учительница украинского языка и литературы. Предмет в десятом классе вести некому. Класс сильный, хорошо подготовлен, т.к. учительница работала с ним с четвертого класса.

Как обычно, ученики «прощупывают на прочность» нового учителя и готовят ему «сюрприз».

Когда Вы (новый учитель) вошли в класс, то поняли, «сюрприз» готов. Это можно было прочитать по глазам учеников.

Вы подошли к столу и, не успели положить книги и журнал, как с последней парты вскочил маленький бойкий подросток и отрапортовал: «Давайте познакомимся, я Шаповалов». При этом он протянул Вам руку.

Оцените ситуацию.

Какими будут Ваши действия? Выразите свое отношение к подобным поступкам учеников.

Задача 28 К психологу обратился классный руководитель 5-го "Б" по поводу поведения ученика: частые ссоры с одноклассниками, драки, после которых мальчик Дима сбегает с уроков.

В школу Дима пришел два года назад (родители получили квартиру в другом районе). В прежней школе проблем не было. В новом классе друзей нет, во дворе ситуация аналогична.

Одноклассники дразнят Диму, переименовая его фамилию. Мальчик отвечает на это дракой, после чего его нервно трясет, и он долго не может прийти в себя.

От родителей Дима долго скрывал прогулы и свое положение в классе, т.к. не хотел волновать их. Отец учит сдавать сдачи, но за дело.

«Разборки» классного руководителя по поводу конфликтов ни к чему не приводят. В школу приходит мама разбираться с обидчиками сына.

Учится Дима хорошо. Никаких проблем нет, пока его не задевают словом. Он это понимает, но поведение не меняет.

Проанализируйте ситуацию.

Представьте, что волей случая Вы становитесь классным руководителем этого класса. Какие психолого-педагогические меры по адаптации ребенка Вами будут реализованы?

Задача 29 В экономическом лицее группа родителей перед окончанием третьей четверти обратилась к директору, Сергею Андреевичу, с заявлением о том, что учитель математики Ольга Петровна (она же классный руководитель) преднамеренно занижает отметки их детям. По предложению педагога, при согласии родителей, в лицее были организованы дополнительные платные занятия. Однако на них Ольга Петровна работает

только с самыми сильными учениками, на остальных не обращает внимания. Иногда она даже специально меняет место проведения таких занятий, чтобы из 12-15 человек на них могло попасть человека 3 - 4, причем самых сильных учеников. Деньги же за эти занятия платят все родители. Оплата предварительная.

Родители также отметили, что педагог оскорбляет детей самыми непристойными словами, унижает их достоинство (последнее в результате проверки подтверждено не было). Суть требования родителей - уволить педагога.

Данный вопрос был обсужден на малом педсовете школы. Позиция директора выразилась в словах: «Мы не пойдем на поводу у группы родителей». Мнения членов педсовета разделились. Часть из них поддержали родителей, но без крайних мер, часть - директора. Было установлено членами комиссии, что все перечисленные факты, за исключением оскорблений, имели место. Учителю поставили на вид. Было выявлено, что не все родители разделяют мнение «ходовков». У тех, чьи дети учатся хорошо, претензий нет. Выяснилось также, что основным мотивом, побудившим родителей обратиться к директору, является затрата средств, т.е. плата за обучение и оценки. Смысл таков: мы заплатили - пусть наши дети получают хорошие отметки.

Уладить конфликт было поручено школьному психологу Анне Ивановне. У нее в этом же классе училась дочь. Анна Ивановна успокоила родителей, заверив, что все уладится, провела в классе социометрическое исследование, тренинг общения и анонимный опрос учащихся об отношении к ним учителя математики. В анкете дети (9-й класс) не стеснялись в выражениях, характеризуя отношение к ним Ольги Петровны. В большинстве случаев они были негативными.

Психолог смягчила обстановку, не решая вопроса. Перед окончанием учебного года этот вопрос был поставлен жестко. Родители потребовали уволить учителя. Был проведен педсовет с приглашением жалобщиков и педагога. Директор, выслушав родителей, говорил пространно, пытаясь увести их от основной темы. Психолог хвалила детей, родителей и педагогический коллектив, а сама Ольга Петровна обещала изменить отношение к двоечникам (но нехотя).

Родители подумали, что их «держат за дураков», обратились в ГУО, потребовав уволить педагога, наказать директора школы и психолога.

Проведите детальный анализ ситуации.

Предложите свои варианты решения конфликта на каждом из основных этапов развития этой конфликтной ситуации.

Задача 30 Учительница отругала Андрея, ученика 6-го класса, за плохое выполнение учебного задания на уроке и объявила, что ставит ему двойку.

Обычно ученик учился на 7-8 баллов. Андрей сказал, что ему нельзя ставить «2». На вопрос учителя «почему?» выразительного ответа не дал, но сказал, что если ему поставят двойку в дневнике, он выпрыгнет из окна класса (третий этаж). Учительница сказала, что это не аргумент и выставила в дневнике двойку. Андрей подбежал к окну и бросился вниз. Он сломал руку и ногу.

Руководство школы обвинило педагога в педагогической некомпетентности. Ей было предложено написать заявление об увольнении по собственному желанию.

Истинной причиной поступка ученика, как выяснилось, явилось жесткое реагирование родителей на плохие отметки сына. Они морально издевались над ним (унижали, оскорбляли), если он не оправдывал их ожиданий.

Оцените ситуацию. Правильно ли поступил директор школы по отношению к педагогу? Допустил ли учитель педагогический просчет? Если да, то в чем? Правильно ли говорить о педагогической некомпетентности учителя в данной ситуации (аргументируйте)?

Ваши действия как классного руководителя (психолога, директора школы) в данной ситуации?

Олег К., ученик седьмого класса переехал со своими родителями в другой город. Он пошел в новую школу. Его семья еле сводит "концы с концами". Отец работает на заводе, зарплату не получал уже месяцев пять. Мать его работает в детском саду и получает очень мало.

В предыдущем классе у Олега были проблемы со сверстниками - мальчишками. Они отвергали его общество, а ему так хотелось войти в группу лидеров. Учился он средне, одевался очень скромненько, да и хвалиться ему перед ребятами было нечем. Мальчишки не воспринимали его, а даже частенько обижали.

И вот он в новом городе, в новой школе. В своем классе он рассказывает, что отец его моряк дальнего плавания, у них есть «крутая» машина, красивый дом. Олег пытается вести себя уверенно, чтобы произвести впечатление на ребят. И ему удается завоевать авторитет и сблизиться с группкой лидеров. Домой он никого не приглашает. Каждый раз он находит какую-нибудь причину.

Но вот, в один «прекрасный» день красивая ложь раскрывается. Все в классе узнают, что он из бедной семьи. И, что все его рассказы о красивой жизни, о том, что он с родителями отдыхал на каких-то островах, выезжал в лес, на море и т.д., оказались ложью.

Олег боится идти в школу, смотреть ребятам в глаза. Он очень переживает. Олег убегает из дома, но его находит милиция и возвращает в семью.

Представьте, что Вы как психолог, пришли поговорить с Олегом к нему домой. И он в доверительной беседе рассказал Вам обо всем.

Проанализируйте ситуацию.

Какие действия по изменению ситуации Вы предпримете? Обоснуйте их.

7 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Основная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19675-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=44353> Ошибка! Такой страницы нет.- см.

2. Кашапов, М. М. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 184 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00683-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F7D0D828-1548-47CF-8A37-7222B28CB95F.

3. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

7.2 Дополнительная литература

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2013. — 324 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/56235> .

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты : учебник / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01542-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

7.3 Периодические издания

• Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31831>

• Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. – URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/9665/udb/1270>

• Вестник Санкт- Петербургского университета. Психология и педагогика. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/71233/udb/2630>

• Вопросы психолингвистики. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1373884>

- Вопросы психологии. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646/udb/4>
- Научное мнение: психолого-педагогические и юридические науки : научный журнал. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=277851
- Педагогика и психология образования. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79335/udb/1270>
- Педагогико-психологические и медико-биологические проблемы физической культуры и спорта. – URL: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1585469>
- Психологический журнал. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/614/udb/4>
- Психопедагогика в правоохранительных органах. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/publication/79773/udb/1270>
- Человек. - URL: <http://dlib.eastview.com/browse/publication/484/udb/4>

7.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1.ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы; мультимедийная коллекция: аудиокниги, аудиофайлы, видеокурсы, интерактивные курсы, экспресс-подготовка к экзаменам, презентации, тесты, карты, онлайн-энциклопедии, словари] : сайт. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red .

2.ЭБС издательства «Лань» [учебные, научные издания, первоисточники, художественные произведения различных издательств; журналы] : сайт. – URL: <http://e.lanbook.com> .

3.ЭБС «Юрайт» [раздел «ВАША ПОДПИСКА: Филиал КубГУ (г. Славянск-на-Кубани): учебники и учебные пособия издательства «Юрайт»] : сайт. – URL: <https://www.biblio-online.ru/catalog/E121B99F-E5ED-430E-A737-37D3A9E6DBFB> .

4.Базы данных компании «Ист Вью» [раздел: Периодические издания (на рус. яз.) включает коллекции: Издания по общественным и гуманитарным наукам; Издания по педагогике и образованию; Издания по информационным технологиям; Статистические издания России и стран СНГ] : сайт. – URL: <http://dlib.eastview.com> .

5.КиберЛенинка : научная электронная библиотека [научные журналы в полнотекстовом формате свободного доступа] : сайт. – URL: <http://cyberleninka.ru> .

6.Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральная информационная система свободного доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования: дошкольное, общее,

среднее профессиональное, высшее, дополнительное : сайт. – URL: <http://window.edu.ru> .

7.Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [для общего, среднего профессионального, дополнительного образования; полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://fcior.edu.ru> .

8.Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации [полнотекстовый ресурс свободного доступа] : сайт. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru> .

9.Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

10.Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About> .

8 ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень информационных технологий

Компьютерное тестирование по итогам изучения разделов дисциплины. Проводится в компьютерном классе, оснащённом персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением (ПО).

Перечень необходимого программного обеспечения

1. Офисный пакет приложений «ApacheOpenOffice»
2. Приложение позволяющее просматривать и воспроизводить медиа-контент PDF-файлов «AdobeAcrobatReader DC»
3. Программы, демонстрации видео материалов (проигрыватель) «WindowsMediaPlayer».
4. Программа просмотра интернет контента (браузер) « GoogleChrome»
5. Офисный пакет приложений «LibreOffice»
6. Офисный пакет приложений «Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic»
7. Текстовый редактор «Notepad++»
8. Программа файловый архиватор «7-zip»
9. Двухпанельный файловый менеджер «FreeCommander»
10. Программа просмотра интернет контента (браузер) «MozillaFirefox»

Перечень информационных справочных систем

1. Федеральный центр образовательного законодательства: сайт. – URL: <http://www.lexed.ru>.

2. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. – URL: <http://www.fgosvo.ru>.

3. Научная электронная библиотека статей и публикаций «eLibrary.ru» : российский информационно-аналитический портал в области науки,

технологии, медицины, образования [база данных Российского индекса научного цитирования] : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

4. Энциклопедиум [Энциклопедии. Словари. Справочники : полнотекстовый ресурс свободного доступа] // ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» : сайт. – URL: <http://enc.biblioclub.ru/>.

5. ГРАМОТА.РУ – справочно-информационный интернет-портал. – URL: <http://www.gramota.ru>.

6. Электронный каталог Кубанского государственного университета и филиалов. – URL: <http://212.192.134.46/MegaPro/Web/Home/About>.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащённость
1	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
2	Семинарские занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, оснащённая презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО)
4	Текущий контроль (текущая аттестация)	Учебная аудитория для проведения текущего контроля, оснащённый персональными ЭВМ и соответствующим программным обеспечением (ПО)
5	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы, оснащённое компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду филиала университета. Читальный зал библиотеки филиала.

Учебное издание

Юрченко Любовь Григорьевна

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Методические материалы
к изучению дисциплины и организации самостоятельной работы
для студентов 3 курса, обучающихся по специальности
44.05.01 Педагогика и психология девиантного поведения
всех форм обучения

Подписано в печать 23.07.2018
Формат 60x84/16. Бумага типографская. Гарнитура «Таймс».
Печ. л.4,0 . Уч.-изд. л.3,43
Тираж экз. Заказ № 216

Филиал Кубанского государственного университета
в г. Славянске-на-Кубани
353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Кубанская, 200

Отпечатано в издательском центре
филиала Кубанского государственного университета в г. Славянске-на-Кубани
353563 г. Славянск-на-Кубани, ул. Коммунистическая, 2