

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

Е.О. Вострикова

«04» апреля 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой психологии

Б.В.Кайгородов

«04» апреля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Методы разрешения конфликтов

Составитель(и)

Камнева О.А. канд.биол.наук, доцент кафедры
психологии

Согласовано с работодателями:

Чурсов Д.С., начальник отдела корпоративных
продаж Астраханского филиала АО «СОГАЗ»;
Козлова И.А., заместитель управляющего по
корпоративному блоку ООО «РОО
Астраханский» Филиал №2351 ВТБ (ПАО)»

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)/
специализация ОПОП

Экономика и управление

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приема

2023

Курс

1

Семестр

2

Астрахань, 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины является: развитие способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни с помощью освоенных методов разрешения конфликтов.

1.2. Задачи освоения дисциплины является:

- развитие способности управлять своим временем на основе принципов образования с помощью освоенных методов разрешения конфликтов;
- развитие способности выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития в течение всей жизни с помощью освоенных методов разрешения конфликтов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина Методы разрешения конфликтов относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (общеуниверситетский электив) и осваивается во 2 семестре.

Требования к входным знаниям, умениям и опыту деятельности:

- способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.
- грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами: для данной дисциплины необходимы знания из общего образования.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: данная дисциплина поможет организовать свой учебный процесс в рамках дисциплин общей и профессиональной направленности.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) универсальных (УК):

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Таблица 1- Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-6 Оценивает личностные ресурсы и управляет своим временем для выстраивания траектории саморазвития УК-6.2. Эффективно использует время и другие ресурсы при реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	УК-6.1.1. личностные ресурсы управления временем индивидуальные	УК-6.1.2 выстраивать траектории саморазвития эффективно	УК-6.1.3. оценкой личностных ресурсов основными

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	личностные стратегии саморазвития	использует время и другие ресурсы при реализации траектории саморазвития	принципами образования и самообразования

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемо сти, форма промежуто чной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Конфликт как противоречие	-		4					4	8	
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	-		8					8	16	Собеседова ние, групповая дискуссия
Тема 3. Динамика конфликта	-		8					8	16	Собеседова ние, групповая дискуссия
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	-		8					8	16	Собеседова ние, групповая дискуссия. Контрольн ая работа
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций	-		8					8	16	Собеседова ние, групповая дискуссия, кейсы
Итого за весь период	-		36					36	72	

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-6		...	...	
Тема 1. Конфликт как противоречие	8	+				1
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	16	+				1
Тема 3. Динамика конфликта	16	+				1
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	16	+				1
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций	16	+				1
ИТОГО	72					

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Конфликт как противоречие

Время и методы разрешения конфликтов. Принципы образования и методы разрешения конфликтов. Траектория саморазвития и методы разрешения конфликтов. Жизненный путь и методы разрешения конфликтов. Конфликт как противоречие, противодействие, противостояние, столкновение, противоборство.

Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации

Типы и группы методов разрешения конфликтов. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые. Деструктивные и конструктивные конфликты и их функции. Особенности конфликтной ситуации. Смысл, причины и предпосылки конфликтов. Действие законов диалектики в освоении навыков разрешения конфликтов: источник развития, «механизм» развития, результаты развития. Истинное развитие есть саморазвитие. Структура конфликтных ситуаций и её анализ.

Тема 3. Динамика конфликта

Динамика конфликта и её этапы. Формы завершения конфликтов: разрешение конфликта; урегулирование конфликта; затухание конфликта; устранение конфликта; перерастание в другой конфликт. Результаты завершения конфликтов. Навыки применения методов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.

Тема 4. Способы разрешения конфликтов

Профилактические стратегические структурные методы разрешения конфликтов. Тактические методы разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соревнование, компромисс, сотрудничество. Компромисс и сотрудничество как эффективные методы разрешения конфликта. Правила разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов. Способы оценки разрешения конфликтов по правилам: анализ цели, решения, проблемы, доверие, симпатия.

Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций

Навыки разрешения конфликтов. Типичные ошибки при разрешении конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Применение методов разрешения конфликтов в разнообразных сферах и ситуациях жизнедеятельности.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для проведения занятий, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Обязательным в начале семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы разрешения конфликтов» составляет 36 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов; действиями по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

Таблица 4 -Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Подходы к проблеме стресса	4	Практическое задание. Проанализируйте понятия: конфликт, конфликтogenicность, конфликтная ситуация. Как связаны эти понятия. Как копирует конфликт «жизненная» и научная психология.
Тема 2. Особенности, причины, последствия стресса. Стрессоры	8	Практическое задание. Приведите примеры конфликтных ситуаций и реальных конфликтов. Назовите причины, по которым они возникли
Тема 3. Стрессоустойчивость	8	Практическое задание. Пройдите тесты на конфликтность Кноблоха-Фальконетт , К.Н. Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» Сделайте выводы о собственной конфликтности.
Тема 4. Приемы саморегуляции в стрессе	8	Практическое задание. Пройдите тест на определение уровня конфликтности (Д.М. Рамендик). Подберите для себя приемы саморегуляции в ситуации конфликта и представьте в виде презентации
Тема 5. Профилактика стрессовых состояний	8	Групповая дискуссия, кейсы. Выработайте собственную стратегию разрешения конфликтов и представьте в виде презентации

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Курсовой проект (курсовая работа) – не предусмотрен учебным планом.

Виды контроля по дисциплине:

- текущий контроль успеваемости – это контрольные опросы.

- промежуточная аттестация обучающихся – контрольная творческая работа.
- итоговый контроль – зачет во 2-м семестре.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний. Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, контрольной работы.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа

Тема 1. Конфликт как противоречие	Не предусмотрено	Фронтальный опрос, выполнение практических заданий	Не предусмотрено
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий,	Не предусмотрено
Тема 3. Динамика конфликта	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий	Не предусмотрено
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий, контрольная работа	Не предусмотрено
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций	Не предусмотрено	Выполнение практических заданий	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- - использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации
- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ

7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>	
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>	
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com	
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/	
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/	
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru	
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru	

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 - Соответствие изучаемых разделов, результатов обучения и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Конфликт как противоречие	УК-6	Фронтальный опрос, тематические дискуссии,

		практические задания
Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации	УК-6	Фронтальный опрос, практические задания
Тема 3. Динамика конфликта	УК-6	Фронтальный опрос, практические задания
Тема 4. Способы разрешения конфликтов	УК-6	Фронтальный опрос, контрольная работа, Презентация приемов саморегуляции в ситуации конфликта
Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций	УК-6	Фронтальный опрос, презентация собственной стратегии разрешения конфликтов, кейс.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 - Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 - Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке

	ВЫВОДОВ
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Конфликт как противоречие

Вопросы для обсуждения

1. Понятие конфликта, конфликтности, конфликтной ситуации
2. Конфликт как противоречие, противодействие, противостояние, столкновение, противоборство
3. Причины возникновения и методы разрешения конфликтов.
4. Траектория саморазвития и методы разрешения конфликтов. Жизненный путь и методы разрешения конфликтов.

Тема 2. Виды конфликтов и конфликтные ситуации

Вопросы для обсуждения

1. Типы и группы методов разрешения конфликтов.
2. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые.
3. Деструктивные и конструктивные конфликты и их функции. Особенности конфликтной ситуации.
4. Смысл, причины и предпосылки конфликтов. Действие законов диалектики в освоении навыков разрешения конфликтов: источник развития, «механизм» развития, результаты развития.
5. Истинное развитие есть саморазвитие. Структура конфликтных ситуаций и её анализ.

Тема 3. Динамика конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Динамика конфликта и её этапы.
2. Формы завершения конфликтов: разрешение конфликта; урегулирование конфликта; затухание конфликта; устранение конфликта; перерастание в другой конфликт.
3. Результаты завершения конфликтов.
4. Навыки применения методов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.

Тема 4. Способы разрешения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Профилактические стратегические структурные методы разрешения конфликтов.
2. Тактические методы разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соревнование, компромисс, сотрудничество. Компромисс и сотрудничество как эффективные методы разрешения конфликта.
3. Правила разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов.
4. Способы оценки разрешения конфликтов по правилам: анализ цели, решения, проблемы, доверие, симпатия.

Контрольная работа

I вариант

1. Охарактеризуйте виды конфликтов
2. Какие правила разрешения конфликтов вам известны

II вариант

1. Объясните понятия: конфликт, конфликтность, конфликтная ситуация. Может ли конфликтная ситуация не закончиться конфликтом? Почему?
2. Опишите в примерах конфликт, как процесс

Тема 5. Превентивный процесс разрешения конфликтных ситуаций

Вопросы для обсуждения

1. Навыки разрешения конфликтов.
2. Типичные ошибки при разрешении конфликтов.
3. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
4. Применение методов разрешения конфликтов в разнообразных сферах и ситуациях жизнедеятельности.

Кейсы

№1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель непустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:
 - участники конфликта,
 - предмет конфликта,
 - объект конфликта,
 - предконфликтная ситуация,
 - инцидент,
 - возможные конфликтогены.
2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.
3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.
4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.
5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.
 - предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.
 - объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта
 - предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика

- инцидент – запрет на посещение уроков английского языка
- возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель, и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны

№2

Вы-стажер. Вас наняли в компанию и приставили к опытному сотруднику. Опытный сотрудник видит вас и говорит: "Делай что хочешь, главное ко мне не приставай!"

Начнем с анализа ситуации:

1. Если посмотреть на эмоциональный окрас фразы, то видна сразу: злость, гнев, раздражение.

2. Что может вызвать такой отклик:

вариант а: ментор перегружен сейчас и неудачно подобрал выражение

вариант б: ментор в принципе не хочет с нами работать.

3. Наша задача сначала выяснить, а какой у нас из этих вариантов верный. (Можно прямо спросить). Но можно убить зайцев одним махом.

4. Перед тем как скажу как мы одним вопросом двигаем решение конфликта дальше, то еще важно понять, что нас устроит как решение в обоих вариантах:

вариант а: назначить четкое время, когда можно подойти с вопросом
вариант б: найти другого ментора, желательно не испортив отношения с текущим.

5. Достигаем всего этого мы простой отработкой эмоции, через ее название: "Я вам мешаю?".

6. Чем это лучше других отработок? Во-первых, мы по сути явно связываем себя и причину, почему нас послали. Это будет точнее. Во-вторых, как ответ "да", так и ответ "нет" позволяют нам легко продолжить диалог и спокойно выяснить, в какой ситуации мы оказались.

7. Если с вариантом "нет" все понятно, наш недоумевающий взгляд скорее всего заставит ментора хоть немного объяснить что происходит, а если нет, то собственно мы имеем право спросить, а что тогда мешает, и как мне у вас учиться. То с вариантом "да". Тут все веселее

8. После варианта ответа "да", внезапно вариант с заменой ментора на другого уже логичен и более того с нашей стороны является заботой о чувствах другого. При этом важно задать именно вопрос, так как человек напротив нас — все еще наш ментор, и у нас нет смысла нарушать социальную роль.

9. Сама фраза следующая "Стоит ли мне тогда обратиться к нашему руководству, чтобы мне назначили нового ментора?". — Мы задаем вопрос, при этом он абсолютно логичен, так как мы мешаемся, и при этом попадает в эмоциональный отклик. И при варианте А — ментор уточнит, что нет не стоит, потому что он в аврале только сейчас (то есть даже если мы мешаем, наш следующий вопрос все еще дает возможность сохранить и ментора и отношения, если мы ошиблись в своей оценке ситуации). А в варианте Б — чтобы ментор не говорил, эта проблема в любом случае доводится до того, чтобы поменять ментора на нового, не ухудшив отношения с бывшим ментором.

То есть итог: Конфликтная фраза от ментора — "Я вам мешаю?" — "Да" — "Стоит ли мне обратиться, к руководству, чтобы мне назначили нового ментора"

Упражнение «Организация переговоров (посредничество)». Тренировка организации переговоров

Студенты работают в тройках (две стороны + посредник). Задача посредника - как можно более точно понять предмет разногласий сторон и на этой основе составить повестку переговоров. Для этого посредник проинтервьюирует стороны, соблюдая правило равного отношения к обоим участникам спора. Такое интервью проводится с обеими сторонами. Если сторона не хочет отвечать на какой-либо вопрос, можно задать его позже, изменив формулировку или просто зафиксировав отказ.

После того как посредники собрали материал, они должны составить повестку, в которую обязательно должны войти предложения сторон. Из повестки желательно исключить пункты или формулировки противоположного характера. Следующим шагом сторонам предлагается проект повестки, и их просят сделать свои замечания и предложения к проекту. После этого повестка утверждается обеими сторонами.

После того как повестка составлена, посреднику желательно организовать рабочее пространство для переговоров, при этом ему следует постараться расположиться между сторонами на равном от них расстоянии. Посредник приветствует стороны, оглашает повестку и предлагает сторонам принять решения по каждому пункту повестки.

Задачи посредника в ходе переговоров:

- интерпретировать высказывания сторон друг для друга, но только в случае если переговоры заходят в тупик и стороны неверно интерпретируют предложения друг друга;
- следить за регламентом, если он оговорен;
- следить за соблюдением правил общения.

После того как тройки провели переговоры, посредники сообщают о том, к какому соглашению пришли стороны, какие ошибки были допущены сторонами в переговорном процессе. Стороны говорят о том, какое впечатление на них произвела работа посредника, какие ошибки они заметили. Ошибки и впечатления обсуждаются в группе, предлагаются варианты устранения ошибок.

Задание: отчет сторон, участвующих в переговорах, о продуктивности работы посредника и медиатора об особенностях и трудностях своей работы.

Вопросы интервью для посредника

Предмет интервью	Вопросы
Субъективная картина ситуации	Как Вы видите сложившуюся ситуацию? В чем состоит, на Ваш взгляд, ситуация? Что бы Вы выделили особо из сложившейся ситуации? Как, по Вашему мнению, видит ситуацию другая сторона?
Предмет переговоров	В чем, по Вашему мнению, предмет разногласий? На что, как Вам кажется, вы оба притязаете? Как можно определить предмет вашего спора наиболее точно? Какого мнения на сей счет придерживается другая сторона, как Вы думаете?
Участники	Кто еще, по Вашему мнению, должен участвовать в переговорах? На кого еще, кроме Вас, повлияют результаты переговоров? Кто еще, кроме вас, заинтересован в переговорах? Как Вы думаете, кто еще участвует (может участвовать) с другой стороны?
Интересы	Что Вас в этой ситуации действительно заботит? Что Вас беспокоит больше всего? Какие у Вас есть опасения относительно результативности переговоров? Как Вы думаете, что больше всего беспокоит другую сторону? Как Вы думаете, что действительно заботит другую сторону?
Цели	Каков желаемый результат для Вас? Как Вы думаете, чего в конечном итоге добивается другая сторона? С каким результатом взаимодействия Вы готовы смириться?
Предложения к повестке	Что бы Вы предложили как вопросы повестки на предстоящие переговоры?
	Как Вы думаете, что предложит другая сторона?

Форма оценки действий посредника (для стороны, участвующей в переговорах)

Ваши
ФИО _____

Кто кроме Вас участвовал в переговорах, их роли:
другая сторона—_____, посредник—_____

Оцените действия МЕДИАТОРА в ходе ведения переговоров.

1. Насколько четко медиатор понял предмет переговоров? Оцените.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

2. Насколько посредник понял интересы сторон? Оцените.

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____

3. Какую технику слушания использовал посредник?

- нерефлексивное слушание
- эмпатическое слушание
- активное слушание

4. Какие коммуникативные приемы использовал посредник при выслушивании сторон?
- перефразирование
 - развитие идеи
 - резюме
 - отражение чувств (сообщение о восприятии участника)
 - метакоммуникация (сообщение о собственном самочувствии)
5. Какие пункты входят в сформированную посредником повестку переговоров?
- _____
 - _____
 - _____
 - _____
6. Насколько успешно посредником была сформирована повестка переговоров? Оцените.
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
7. Были ли проявления деструктивного поведения со стороны посредника? Например, неоправданные разговоры не на тему, монополизация обсуждения, уход от управления ходом переговоров, солидаризация с одной из сторон (подчеркните необходимое)? Оцените по семибалльной школе.
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
8. Имели ли место организационно-процедурные нарушения со стороны посредника? Перечислите.
- _____
 - _____
 - _____
 - _____
9. Какую позицию занимал посредник
- поддерживал одну из сторон. Какую? _____
 - занимал независимую позицию
10. Оцените способность посредника слушать стороны переговоров.
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
11. Оцените способность посредника «вентилировать эмоции» участников переговоров.
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
12. Видел ли медиатор картину в целом и правильно ли выбирал стратегические пути решения? Оцените.
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
13. Какие сильные стороны (и личные, и профессиональные) посредника внесли наибольший вклад в ход переговоров? Перечислите.
- _____
 - _____
 - _____
 - _____
14. Какие функции медиатор выполнял наиболее успешно? Оцените.
- аналитик
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
- активный слушатель
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
- генератор идей
- 1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____ 6_____
- организатор процесса переговоров

- 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- человек, расширяющий ресурсы спорщиков
- 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- человек, контролирующий реалистичность высказываемых идей, обещаний
- сторон
- 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
- человек, обучающий стороны процессу ведения переговоров с установкой на сотрудничество
- 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
15. Становился ли медиатор объектом манипуляции сторон?
- 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____
16. Что помогало и что мешало посреднику? Оцените проявления этих компетенций по семибальной шкале.

	Помогало (сильная сторона)	Мешало (слабая сторона)
Мотивация		
Коммуникативные навыки		
Умение вести себя в конфликтной ситуации		
Стрессоустойчивость		
Способность принимать решения		
Лидерские навыки		
Устойчивость к попыткам манипуляции со стороны участников переговоров		

1. Пример конфликта

Престижный ресторан японской кухни. Персонал включает как мужчин, так и женщин, разных возрастов. На очередном собрании управляющих заведением, было принято решение принятии в свой штат сотрудников второго администратора зала. Во время собрания, ныне работающий администратор, по причине отсутствовал, и не был в курсе данного решения. На следующий день, руководство начало отбор на новую должность, и сообщило об этом администратору. Реакция последнего, разыграла ссору с управляющим. Его мнение противоречило мнению руководства о необходимости второго вакантного места.

Конфликт пошел на новый виток; уже персонал стал жаловаться на неприятную психологическую атмосферу на работе.

В результате непонимания и конфликта, администратор уволился. Оставив за собой последнее слово в предвзятом отношении руководства к нему.

конфликт сотрудник ситуация поведение

2. Анализ конфликтной ситуации

Структура конфликта.

Базой конфликта явилось то, что руководство заведения явно не устраивала работа имеющегося администратора зала.

Объектом конфликта является мнение в личностном превосходстве и авторитете администратора среди персонала.

Предмет данного конфликта - невозможность примирения, так как конфликт уже имел зрелый характер.

Стороны конфликта - руководство и подчиненный.

Социально положение субъектов - разное социальное положение. Окружающая среда - ресторан, развлекательно заведение, доброжелательно настроенный коллектив.

Инцидент конфликта - переход конфликт на обозрение всего коллектива. Исход конфликтной ситуации - уход несогласной стороны и обвинение руководства в некомпетентности.

Динамика развития конфликтной ситуации

В динамики развития конфликта выделяют 3 этапа:

Первый этап: предконфликтная ситуация (возникновение объективных оснований конфликта): Потенциальный конфликт характеризуется «натянутостью» отношений, подчеркнутой официальностью, расколом коллектива на группы, появлением первого сигнала конфликта - дискомфортом в общении.

Различают 3 фазы предконфликтной ситуации:

возникновение противоречия по поводу определенного спорного вопроса; оценка предконфликтной ситуации; осознание данного этапа как конфликта;

Первая фаза: это тот момент прошлого неудовлетворения руководства над администратором. Вторая фаза: момент, когда было предложено открыть новое вакантное место. И третий этап, когда управляющий и администратор стороны конфликта осознали, что конфликт всё-таки существует.

Второй этап: конфликтное противодействие, характеризующееся недоразумениями, ростом напряженности, оценкой сил и возмущений конфликтных сторон; переход конфликта из латентного в открытое противоборство (конфликтные стороны, пытаются уладить конфликт, идя на компромисс); дальнейшая эскалация (рост напряженности), противоборство; конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны; Конфликтная ситуация вышла на обозрения всему коллективу, после чего началось возмущение, и конфликтные ситуации уже внутри персонала.

Третий этап: разрешение конфликта;

Разрешение конфликта произошло самой собой, т.к. руководитель никак не повлиял на ситуацию. Одна из конфликтующих сторон уволилась.

Послеконфликтная ситуация (новая расстановка сил, новые отношения оппонентов друг к другу, переоценка своих сил и возможностей). В данной ситуации, конфликт исчез, в результате ухода одного участника, который посчитал, что решение руководства не имеет смысла.

Рассматривая имеющуюся конфликтную ситуацию нельзя не заметить, что главные стороны конфликта имеют эгоистическую направленность личности, т.е. стремление удовлетворению узколичностных интересов и потребностей.

Подводя итоги, можно сказать, что основными детерминантами конфликта стали: наличие конфликтных ситуации, и в частности конфликтогенов в прошлом; столкновение интересов и потребностей; личные амбиции;

Проанализировав ситуацию выше представленного конфликта, мы можем сказать, что стратегия поведения субъектов конфликта основана на личностной неприязни, т.к. их поведение было эмоциональным и непримиримым, и обе сотрудницы выражают нежелание признавать свою вину в данном конфликте, потому что каждый уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

Способы разрешения конфликта

Реальное разрешение конфликта может осуществляться по двум направлениям. Первое -- устранение и разрешение организационной проблемной ситуации, второе -- нахождение форм движения конфликта и содействие ускорению объективного процесса его развития, благодаря которому сохраняется и развивается рациональное обоснование позиции конфликтующих индивидов или групп и, в конце концов, находится решение, удовлетворяющее в полной мере участников конфликта.

Механизм конфликта

Механизм конфликта включает в себя изучение двух позиций: агрессора и жертвы.

Выверенная кадровая политика

В первую очередь следует назвать выверенную кадровую политику.

Престиж деятельности и организации

Значимым психологическим фактором, снижающим уровень конфликтных проявлений, является престиж деятельности и организации.

Наконец, благоприятный психологический климат в коллективе является фактором, существенно снижающим уровень конфликтности персонала. Эмоциональный настрой, доминирующие настроения, эмоциональная окраска настроений самым серьезным образом влияют на организованность, эффективность труда, как индивидуального, так и коллективного.

Конфликтная ситуация №4

1. Участники конфликта:

Субъекты: Екатерина (новый сотрудник фирмы), Анастасия (работник фирмы)

Пособник: Алла (директор фирмы)

2. Место событий: фирма «Огонек»

3. Вид конфликта:

По субъектному составу: межличностный;

По наличию умысла: стихийный;

По сфере конфликтного взаимодействия: внутри социальной группы;

По направленности: горизонтальный;

По реализации потребностей, которые послужили предпосылкой возникновения конфликта: материальный;

По временным параметрам: длительный;

По критерию результативности: неконструктивный.

4. Объект конфликта: материальные блага

5. Предмет конфликта: повышение в должности

6. Причины конфликта: зависть и подлянки Анастасии

7. Методы диагностики: наблюдение, системно-ситуационный анализ

8. Функции конфликта:

Деструктивные: 1) низкая эффективность дальнейшего взаимодействия; 2) выраженное негативное самочувствие участников конфликта; 3) развал отношений

Конструктивные: 1) функция развития; 2) познавательная функция

9. Этапы развития конфликта:

- 1) Предконфликтная ситуация: заявление директора о ближайшем повышении новой сотрудницы, что явилось ударом по самолюбию Анастасии, работающей в фирме не первый год, но так и не получившей повышения по службе.
- 2) Инцидент: первое столкновение сторон произошло, когда Екатерина обнаружила, что Анастасия специально ей вредит. После чего произошло ссора и жалоба, со стороны Екатерины директору на Анастасию.
- 3) Эскалация: напряженность отношений, то усиливается, то спадает. Екатерина то отвечает на выпады Анастасии, то стремится урегулировать сложившуюся ситуацию, но Анастасия не принимает предложение.
- 4) Завершение: Екатерина прибегает к компромиссу. Идет к директору с просьбой перевести её в другой отдел
- 5) Постконфликтная ситуация: конфликт был окончен. Екатерина не полностью удовлетворена результатом. Она хотела бы получить повышение, а в итоге работает в отделе, где повышение не предвидится, но в то же самое время, она довольна тем, что не переживает и не срывается на супруге из-за неудач на работе, да и работу не потеряла.

10. Стратегия поведения в конфликте: конфронтация, приспособление

11. Основные стрессоры: неприязнь по отношению к Екатерине

12. Методы разрешения конфликта:

- 1) Екатерине необходимо было поговорить на начальном этапе с Анастасией и узнать чего она так не хочет, чтобы она получила должность или чтобы вообще работала в агентстве? После этого необходимо было переговорить с директором, чтобы он обсудил с Анастасией проблемы, которые не дают ей покоя, разъяснить ситуацию. Екатерина потребовала увольнения Анастасии, хотя необходимо было спокойно разъяснить ситуацию, и попросить директора принять какие-либо меры для урегулирования конфликтной ситуации.
- 2) Анастасии нужно было иным способом доказать свое превосходство над новым сотрудником, в честной трудовой борьбе. Либо рассказать о том, что она давно хотела получить освободившуюся должность и рассказать о проблемах, из-за которых это не происходило.
- 3) Алла должна была поговорить с обеими участницами конфликта. Указать причины, по которым она не может поставить Анастасию на высшую должность. А также директор должен был продемонстрировать свою решительность в действиях и создать благоприятные условия в коллективе. Скорее всего руководителю необходимо было перераспределить рабочие силы, путем перевода Анастасии или Екатерины в другой отдел. А не ждать, когда конфликт разросся и Екатерина сама пришла к нему с этой просьбой.
- 4) Ни в коем случае не стоит писать жалобы и доносы начальству на своих коллег, даже если они не правы. Нужно четко сформулировать проблему и попросить начальство решить сложившуюся ситуацию, при этом не терять самообладание и не превращать разговор в жалостливые причитания и истерики.

14. Мероприятия по профилактике конфликтов и стрессов:

- 1) Социально-психологический тренинг (ролевая игра и дискуссия);
- 2) Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций;
- 3) Устранение социально-психологических причин конфликтов.
- 4) Блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Конфликтная ситуация №5

1. Участники конфликта: группа соседей №1, группа соседей №2

2. Место событий: ЖК «Дружба»

3. Вид конфликта:

По субъектному составу: межгрупповой;

По наличию умысла: стихийный;

По направленности: горизонтальный;

По реализации потребностей, которые послужили предпосылкой возникновения конфликта: материальный;

По временным параметрам: кратковременный;

По критерию результативности: конструктивный.

4. Объект конфликта: комфорт жителей ЖК «Дружба»

5. Предмет конфликта: свободное место возле дома

6. Причины конфликта: несогласованность в выборе свободного места возле дома: под детскую площадку или парковку

7. Методы диагностики: наблюдение, опрос

8. Функции конфликта:

Деструктивные: 1) низкая эффективность дальнейшего взаимодействия; 2) выраженное негативное самочувствие участников конфликта

Конструктивные: 1) функция развития; 2) познавательная функция

9. Этапы развития конфликта:

1) Предконфликтная ситуация: в недавно построенном жилом комплексе было свободное место во дворе, которое нужно было занять либо парковкой, либо детской площадкой

2) Инцидент: первое столкновение сторон произошло на собрании, когда соседи пытались решить, что будет целесообразней построить (расхождение мнений)

3) Эскалация: напряженное отношение между соседями, которые повздорили на собрании

4) Завершение: соседи приходят к компромиссу, часть двора отдать под постройку детской площадки, огражденной забором от машин и часть под парковку

5) Постконфликтная ситуация: конфликт был окончен, каждая из сторон полностью удовлетворена результатом конфликта

10. Стратегия поведения в конфликте: конфронтация, компромисс

11. Основные стрессоры: непонимание позиций соседей

12. Методы разрешения конфликта:

- адекватный, спокойный разговор;
- голосование;
- аргументировать свои требования в конфликте;
- уметь слушать оппонентов в конфликте;

13. Технологии управления конфликтом:

№	Этап конфликта	Содержание управления
1	Возникновение и развитие конфликтной ситуации	Прогнозирование (изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между участниками конфликта; изучение индивидуально-психологических особенностей участников конфликта) Предупреждение (на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта на этапе прогнозирования предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов.)
2	Осознание конфликтной ситуации	Предупреждение
3	Начало открытого конфликтного взаимодействия	Регулирование I этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами. II этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия. III этап. Институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.
4	Развитие открытого конфликта	Регулирование
5	Разрешение конфликта	Разрешение Данный конфликт удалось разрешить в полной мере.

14. Мероприятия по профилактике конфликтов и стрессов: социально-психологический тренинг (ролевая игра и дискуссия)

Конфликтная ситуация №10

1. Участники конфликта:

Субъекты: Анастасия (ученица), Марина Николаевна (классный руководитель)

Посредник: Аня и Сандра (ученицы класса)

2. Место событий: общеобразовательная школа

3. Вид конфликта:

По субъектному составу: межличностный;

По наличию умысла: стихийный;

По временным параметрам: кратковременный;

По направленности: вертикальный;

По критерию результативности: деструктивный.

4. Объект конфликта: поступок, не устроивший Анастасию

5. Предмет конфликта: чайник

6. Причины конфликта: упреки в адрес учительницы из-за того, что она унесла подарок (чайник) на свой день рождения домой, а не оставила в классе

7. Методы диагностики: наблюдение

8. Функции конфликта:

Деструктивные: 1) низкая эффективность дальнейшего взаимодействия; 2) ухудшение отношений;

Конструктивные: 1) функция развития; 2) познавательная функция

9. Этапы развития конфликта:

1) Предконфликтная ситуация: Анастасия замечает, что учительница забрала подарок (чайник) домой вместо того, чтобы оставить его в классе

2) Инцидент: Анастасия прилюдно высказывает замечание учительнице в беспардонной форме, на что учительница отвечает возвратом подарка

3) Эскалация: возникают напряженные отношения между учительницей и всем классом, учительница просит впредь ей ничего больше не дарить, чтобы не слышать правила пользования ее же подарком

4) Завершение: Аня и Сандра подходят поговорить с учительницей и извиниться за поступок одноклассницы, чтобы учительница не держала обиды на всех учеников класса

5) Постконфликтная ситуация: учительница подарок обратно не приняла, отношения со всем классом наладились, но только не с Анастасией, с ней у них сохранились чисто формальные отношения

10. Стратегия поведения в конфликте: конфронтация

11. Основные стрессоры: невоспитанность, грубость ученицы

12. Методы разрешения конфликта: разговор Анастасии и классного руководителя с участием медиатора, дабы выяснить мотивы поведения Анастасии и прийти к соглашению

14. Мероприятия по профилактике конфликтов и стрессов: проведение мероприятий на сплочение классного руководителя и класса

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Ситуация 1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.

- предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.

- объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта

- предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика

- инцидент – запрет на посещение уроков английского языка

- возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество – конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачёт по дисциплине «Методы разрешения конфликтов»

1. Понятие конфликта, конфликтности, конфликтной ситуации
2. Конфликт как противоречие, противодействие, противостояние, столкновение, противоборство
3. Причины возникновения и методы разрешения конфликтов.
4. Траектория саморазвития и методы разрешения конфликтов. Жизненный путь и методы разрешения конфликтов.
5. Типы и группы методов разрешения конфликтов.
6. Виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые.
7. Смысл, причины и предпосылки конфликтов. Действие законов диалектики в освоении навыков разрешения конфликтов: источник развития, «механизм» развития, результаты развития.
8. Динамика конфликта и её этапы.

9.Формы завершения конфликтов: разрешение конфликта; урегулирование конфликта; затухание конфликта; устранение конфликта; перерастание в другой конфликт.

10. Результаты завершения конфликтов.

11.Навыки применения методов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление конфликта, управление конфликтом.

12.Профилактические стратегические структурные методы разрешения конфликтов.

13. Тактические методы разрешения конфликтов: избегание, приспособление, соревнование, компромисс, сотрудничество. Компромисс и сотрудничество как эффективные методы разрешения конфликта.

14.Правила разрешения конфликта. Способы разрешения конфликтов.

15.Навыки разрешения конфликтов.

16.Типичные ошибки при разрешении конфликтов.

17.Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

18.Применение методов разрешения конфликтов в разнообразных сферах и ситуациях жизнедеятельности.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции УК-6 (Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни)				
1.	Задание закрытого типа	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Условием возникновения конфликта является наличие: а) оппонентов и объекта конфликта б) конфликтной ситуации и инцидента в) оппонентов и инцидента	б	1 мин
2.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: а) уступка, уход, сотрудничество б) компромисс, критика, борьба	а	1 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		в) борьба, уход, убеждение		
3.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Что относится к поведенческим конфликтогенам: а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма б) редукция сознательной части психики в) общение с конфликтными личностями	а	1 мин
4.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Что предполагает спиральная модель эскалации конфликта: а) принцип дополнительного схизмогенеза б) принцип симметричного схизмогенеза в) агрессивно-оборонительный принцип	в	1 мин
5.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа Какие два независимых параметра составляют основу классификации формы поведения личности в конфликтной ситуации по К. Томасу и А. Килменну: а) способность к уклонению от конфликта, склонность к компромиссу б) степень реализации собственных интересов, уровень кооперативности в) уровень конфликтности, уровень терпимости	в	1 мин
6.		Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие	в	10 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		выбор ответа: совместно найденное решение конфликтной ситуации, удовлетворяющее обе стороны, называется: а) кооперация; б) избегание; в) компромисс; г) оптимальная стратегия		
7.	Задание открытого типа	Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.	Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.	10 мин.
8.		К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты	Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противостоянию. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель, и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они	15 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.	должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.	
9.		Участники конфликта: группа соседей №1, группа соседей №2 Место событий: ЖК «Дружба» Вид конфликта: По субъектному составу: межгрупповой; Предмет конфликта: свободное место возле дома Причины конфликта: несогласованность в выборе свободного места возле дома: под детскую площадку или парковку Этапы развития конфликта: 1) Предконфликтная ситуация: в недавно построенном жилом комплексе было свободное место во дворе, которое нужно было занять либо парковкой, либо детской площадкой 2) Инцидент: первое столкновение сторон	Методы разрешения конфликта: - адекватный, спокойный разговор; - голосование; - аргументировать свои требования в конфликте; - уметь слушать оппонентов в конфликте;	10 мин.

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		произошло на собрании, когда соседи пытались решить, что будет целесообразней построить (расхождение мнений) 3) Эскалация: напряженное отношение между соседями, которые повздорили на собрании 4) Завершение: соседи приходят к компромиссу, часть двора отдать под постройку детской площадки, огражденной забором от машин и часть под парковку 5) Постконфликтная ситуация: конфликт был окончен, каждая из сторон полностью удовлетворена результатом конфликта Назовите методы разрешения конфликта в этом примере.		
10.		Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки. Что является специфическими особенностями внутриличностного конфликта?	Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей. Форма протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз. Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он	10 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.	
11.		Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации нужно придерживаться определенных правил. Каких?	1.Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки, за которые впоследствии бывает обидно и неудобно. Поэтому из делового общения необходимо устранить суждения и оценки, ущемляющие достоинство собеседников, иронические замечания, высказываемые с чувством плохо скрытого превосходства или пренебрежения. 2. Необходимо стремиться к уважительной манере разговора. Такие фразы, как: «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Если это вас не затруднит» – препятствуют формированию у оппонента внутреннего сопротивления, снимают отрицательные эмоции. 3. Необходимо вести обсуждение не по поводу занимаемых	15 мин

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			сторонами позиций, а по существу проблемы, основываясь на объективных критериях. Стараться выслушать собеседника, так как умение слушать является одним из критериев коммуникабельности. 4 Осознать значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему. 5. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: успокойтесь сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера. 6. Необходимо ориентироваться на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше. 7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства. Не	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию. 8. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.	

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представле ния
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>		10	
2.	<i>Выполнение практического задания</i>		40	
3.	<i>Участие в тематической дискуссии</i>		20	
4.	<i>Выполнение заданий по системе тьютерства</i>		20	
Всего			90	-
Блок бонусов				
5.	<i>Принятие участия в конкурсах, проектах</i>		7	
6.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>		3	
Всего			10	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	0,5
<i>Неготовность к занятию</i>	2
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	1

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
--------------	----------------------------

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69		
60–64	3 (удовлетворительно)	
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Основная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / Анцупов А. Я. , Баклановский С. В. - Москва : Проспект, 2016. - 336 с. - ISBN 978-5-392-19675-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html> (дата обращения: 23.10.2023).

2. Балан, В. П. Управление конфликтами : учебное пособие для вузов / Балан В. П. , Душкин А. В. , Новосельцев В. И. и др. ; Под ред. профессора В. И. Новосельцева. - Москва : Горячая линия - Телеком, 2015. - 160 с. - ISBN 978-5-9912-0471-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204712.html> (дата обращения: 23.10.2023).

3. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785449903471.html>

8.2 Дополнительная литература

1. Волков, Б. С. Конфликтология : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Волков Б. С. , Волкова Н. В. - Москва : Академический Проект, 2020. - 412 с. (Gaudeamus) - ISBN 978-5-8291-2576-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829125769.html> (дата обращения: 23.10.2023).

2. Конфликтология : учебное пособие для специалистов / Под ред. О. Ю. Рыбакова, М. Ш. Гунибского. - Москва : Проспект, 2021. - 336 с. - ISBN 978-5-392-34841-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392348411.html> (дата обращения: 23.10.2023).

8.3 Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на электронной платформе ООО «БИБЛИОТЕХ»: <https://biblio.asu.edu.ru>.
2. Все для студента - <http://www.twirpx.com/>
3. Мир психологии - <http://psychology.net.ru/>
4. TimeMaster - онлайн-органайзер и обучение тайм-менеджменту [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://time-master.ru/>
5. Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
6. Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).