

Содержание

Введение	4
Блок 1. Ситуативные задачи	7
1. Задачи для закрепления теоретических знаний и самоконтроля (с ответами)	7
Ответы	13
2. Контрольные задачи-ситуации	20
3. Конфликтные ситуации в диалогах (из текстов художественных произведений)	32
4. Схема анализа конфликта	74
Список литературных источников конфликтных ситуаций	75
Блок 2. Диагностические методики	76
Методика оценки способов реагирования в конфликте (тест К.Н. Томаса)	76
Тест «Как вы действуете в условиях конфликта?»	80
Тест «Индекс жизненного стиля» (опросник Плутчика– Келлермана–Конте)	82
Методика диагностики уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана (модификация В.В. Бойко)	87
Шкала для психологической экспресс-диагностики уровня невротизации (УН)	90
Тест «Самооценка конфликтности»	97
Тест «Транзактный анализ общения»	100
Блок 3. Тесты для закрепления теоретических знаний	103
Тест для зачета	103
Тест для экзамена	112
Список использованной учебной и научной литературы	123

ВВЕДЕНИЕ

В современных, динамично меняющихся условиях умение анализировать конфликты и навык разрешать их оказываются одним из важнейших условий успешной адаптации человека в социуме. При этом совершенно не важно, идет ли речь о сфере семейной, профессиональной, политической или какой-либо другой. Механизмы анализа конфликтной ситуации и технологии принятия решений имеют общие особенности и закономерности, в какой бы области они ни применялись. Кроме того, с учетом реформирующейся образовательной системы и перехода к компетентностному обучению, выработка способности совершенствовать процесс коммуникации, делать его наиболее конструктивным, крайне необходима специалистам самых разных профессий.

Пособие предназначено для того, чтобы помимо получения в вузе классических знаний по теории конфликтологии, каждый обучающийся имел возможность применить эти знания на практике: прогнозировать возникновение конфликтной ситуации; научиться видеть скрытые причины конфликта и, объективно анализируя их, устранять наиболее конструктивно, с минимальными потерями.

Работа с задачами, предложенными в пособии, осуществима при условии предварительного освоения некоторых теоретических тем: «Основные понятия конфликтологии», «Структура конфликта», «Динамика конфликта», «Личность в конфликте», «Типы конфликтов по характеру участников», «Типы конфликтов по сфере распространения», «Способы разрешения конфликтов». При этом возможно отобрать задачи из различных блоков с учетом освоения как каждой темы последовательно, так и для проведения итоговых обобщающих занятий по всему курсу. Важно, что часть задач имеет ответы. Значит – любой из обучающихся может самостоятельно закрепить теоретический материал и проверить свои возможности в анализе и разрешении конфликтов без непосредственной помощи педагога (этот

аспект чрезвычайно важен в условиях увеличения часов, предназначенных для самостоятельной работы студентов).

К каждой задаче сборника сформулированы вопросы, позволяющие проанализировать конфликт с привлечением знаний студентов из различных разделов курса. Однако дидактические возможности примеров конфликтов не ограничены предложенным перечнем вопросов. Как сам педагог, так и обучающиеся могут при тщательном анализе задач расширить круг решаемых вопросов, сформулировав их самостоятельно.

Решение задач позволяет сформировать как общекультурные, так и профессиональные компетенции студентов различных направлений подготовки:

1. 080400.62 Управление персоналом:

- владеет культурой мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК);
- способен отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений (ОК);
- обладает навыками координации и взаимодействия между людьми (ОК);
- обладает знанием основ возникновения и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе и умеет применять их на практике (ПК);
- владеет навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами (ПК).

2. 260800.62 Технология продукции и организация общественного питания: способен к работе в коллективе, демонстрирует готовность к сотрудничеству (ОК).

3. 030900.62 Юриспруденция: обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК).

4. 230700.62 Прикладная информатика: способен работать в коллективе, нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений (ОК) и т.д.

Кроме того, сборник может использоваться не только в рамках дисциплины «Конфликтология», но также «Психология»

и «Этика деловых отношений» (в разделе «Этика поведения в конфликте»).

В пособии, помимо психологических задач, содержится два раздела, также не менее полезных для студентов:

1) психологические тесты, выполнение которых способствует самопознанию студентов, помогает им получить информацию о своих личностных особенностях, проявляющихся в конфликте. Тесты сопровождаются подробной инструкцией по выполнению и подсчету результатов;

2) тест на закрепление теоретических знаний по конфликтологии.

Такая структура пособия дает возможность использовать его как аудиторно, так и при организации самостоятельной работы вне стен вуза. Самостоятельное освоение и закрепление материала, как известно, в значительной степени повышает качество запоминания и понимания теоретических знаний, а в нашем случае еще и способствует выработке умений конструктивно взаимодействовать в социуме, формирует необходимые будущим специалистам общекультурные и профессиональные компетенции.

БЛОК 1. СИТУАТИВНЫЕ ЗАДАЧИ

1. ЗАДАЧИ ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ И САМОКОНТРОЛЯ (с ответами)

Ситуация 1

Софья, 22 года, пишет: «У меня есть сын, любящий муж, интересная работа – и все это я могу потерять. Самое страшное, что мой враг внутри меня. Это – раздражение. Меня раздражают все, с кем я общаюсь, ребенок в том числе. Раньше я умела себя контролировать, а теперь боюсь отпугнуть людей. Как мне остановиться?»

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Какие варианты разрешения подобного конфликта вам известны? Что можно посоветовать Софье?

Ситуация 2

Героиня романа «Евгений Онегин» Татьяна Ларина заявляет: «Но я другому отдана и буду век ему верна». Именно отдана, т.е. с ней общество, семья поступали, как с предметом. Но «буду век ему верна» – решает для себя Татьяна Ларина.

В результате каких размышлений приходит Татьяна Ларина к такому решению? Можно ли говорить о наличии у нее внутрличностного конфликта? Почему?

Ситуация 3

Исследования показывают, что если детей 11–12 лет знакомить с порнографическими фильмами, то у них возникает эмоциональный стресс: чувство стыда, страха, отторжения.

Следует ли вообще знакомить детей с сексуальной жизнью человека и как?

Ситуация 4

М. Арбатова пишет, что она, переболев в детстве полиомиелитом, комплексовала. Усугубляла это состояние мама, которая упивалась ролью матери болеющего ребенка.

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? Что необходимо предпринять, чтобы избавиться от комплексов в отношении своей внешности?

Ситуация 5

Галя, 20 лет, пишет: «Прошел год, как я рассталась с любимым человеком, но с каждым днем становлюсь все капризнее. Часто кричу на окружающих, требую от них невозможного, друзья делают мне замечания, многие относятся ко мне с отчуждением». Раньше все ко мне тянулось, сейчас бегут. Обидно... Неужели тот, кого я потеряла, сделал меня занудой?»

Дайте совет Гале, как ей справиться с ситуацией? Попробуйте предположить, в чем истинная причины ее проблемы.

Ситуация 6

В результате внутриличностного конфликта дети в некоторых семьях уходят в различные религиозные организации.

Связано ли это с особенностями семейных отношений, отношениями родителей к ребенку? Если да, то как?

Ситуация 7

Ира и Коля поженились на 3-м курсе института. Они решили жить отдельно. Родители помогали. Но запросы росли. Коля решил пойти работать, а Ира училась за двоих. Когда Ира поступила в аспирантуру, мужу предложили хорошую работу. У Иры появилось желание хорошо одеваться, поехать на курорт и т.д. А у мужа – планы другие: купить автомобиль, символ стабильности. Возник конфликт.

Какой тип конфликта (по характеру участников) описан в ситуации? В чем заключаются его субъективные и объективные причины? Как разрешить конфликт?

Ситуация 8

У Димы случаются приступы детской ярости. Сначала он капризничает, потом негативные эмоции переходят за критиче-

скую черту, и он начинает громко и сердито рыдать, падать на пол, биться об него. Через несколько минут криков, когда «выпускается пар», Дима постепенно успокаивается. Какое-то время спустя все это может повториться.

Каким должно быть поведение родителей в этой ситуации? Каковы могут быть причины подобного поведения ребенка?

Ситуация 9

Дима, 13 лет, заинтересованно разговаривал с мамой о своих новых увлечениях. Но вот навстречу идут ребята из его класса. Дима мгновенно отошел от мамы на большое расстояние.

С чем связана такая реакция Димы? В чем может заключаться причина внутрилличностного конфликта мальчика?

Ситуация 10

Мария Ивановна в школе дает уроки пения. Считает себя выдающимся музыкантом, хотя ни консерватории, ни училища не кончала.

Можно ли говорить, что женщина переживает ситуацию внутрилличностного конфликта? Почему? Какие могут быть последствия данной ситуации?

Ситуация 11

Витя, 17 лет, однажды решил познакомиться с девушкой, а она язвительно ответила ему отказом, сказав: «Посмотри на себя в зеркало...». Это происходило в присутствии его друзей. С тех пор Витя даже не пытался знакомиться с девушками. А со свидетелями своего позора стал избегать встреч.

Как предпочтительнее себя вести в подобных ситуациях? Из-за чего чаще всего случаются подобные казусы? Разрешима ли сложившаяся ситуация? Если да, то как?

Ситуация 12

Муж и жена требуют друг от друга гарантии в любви и заботы друг о друге.

Можно ли так решать эти вопросы? Почему?

Ситуация 13

Миша, 8 лет, мальчик хороший, послушный. Мама была довольна. Но вот Миша стал подростком и превратился в независимого, упрямого грубияна, вопреки ожиданиям родителей.

Что должны учитывать родители, чтобы избежать подобных конфликтов? В чем особенности конфликтного поведения подростков?

Ситуация 14

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

С чем связано возникновение конфликта? Как разрешить противоречия?

Ситуация 15

Грузная женщина в троллейбусе, пробираясь к свободному месту, смела девушку своим мощным торсом, а потом, развалившись, водрузила на ее тувельки тяжелую тележку. В ответ на вежливое: «Не могли бы вы...» она выдала такую нецензурщину, что девушка выскочила на остановке, как ошпаренная.

Какой должна быть реакция оскорбленной девушки? Какие могут быть варианты разрешения подобной ситуации?

Ситуация 16

На работе вы перекинулись парой слов с коллегой, не замечая рядом стоящего директора. Казалось бы, что здесь особенного? А он почему-то обратил на это внимание и довольно резко

отчитал вас за еще не выполненное поручение. Не ограничиваясь простым замечанием, припомнил прежние промахи, прошелся по вашим профессиональным качествам. Это на глазах у всего коллектива.

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

Ситуация 17

Вам кажется, что один из членов коллектива вас терпеть не может. Он постоянно издевается над вашими словами, поступками, внешним видом. Иногда это можно принять за шутку, но чаще всего хочется расстроиться. Отвечать ему тем же – значит превратить рабочее место в ринг, да и сил на борьбу не хватает. А главное – непонятно за что? Ведь вы ему ничего не сделали.

Какая должна быть ваша реакция?

Ситуация 18

В марте 2002 г. программа «Времечко» показала сюжет о том, как в московской школе дирекция предложила девочкам в школе быть не в брюках, а в юбках, платьях, т.е. в сугубо женской одежде. Все ученицы поняли и приняли для себя эти требования школы. Но одна ученица, Юля, решила продемонстрировать свое противостояние. Ее показали прогуливающейся возле школы в широченных брюках-клевш. Показали и негодующую маму, отрицательно оценивающую школу, ее педагогов.

Проведите психологический анализ создавшейся конфликтной ситуации и возможности ее развития.

Ситуация 19

Во время урока ученик 3-го класса достал из кармана зеркала и пытался навести солнечный зайчик на сидевшего в другом конце класса приятеля. Учительница, заметившая это,

потребовала, чтобы он отдал ей зеркальце. Когда же ребенок заупрямился и отказался выполнить требования учительницы, она удалила его из класса, затем последовала запись в дневник, вызов родителей в школу и ряд других стандартных мероприятий, приведших к ненужному обострению взаимоотношений учительницы с учеником.

Дайте психологический анализ конфликтной ситуации.

Ситуация 20

Если какая-то сторона конфликта ощущает свою правоту, то позиция этой стороны усиливается, а ее активность возрастает.

В 7-м классе две ученицы пропустили урок физики, который был последним, чтобы сходить в цирк. На другой день учительница долго отчитывала этих девочек. Не чувствуя своей вины, они пожаловались своим мамам. В результате разбирательства учительнице пришлось извиниться.

Почему так закончился конфликт?

Ситуация 21

Учительница не скрывала свою антипатию по отношению к подвижному, неусидчивому ученику. Говорила при всех, что «терпеть его не может». В ответ слышала то же самое. Возник конфликт.

С чем связан конфликт?

Ситуация 22

В школу пришел новый ученик. 7-й класс, в котором он должен учиться, его принял «в штыки». Ученикам класса не понравился их новый товарищ, «чужак». Они сторонятся его, даже обзывают. Новичок замкнулся в себе, хотя надеялся занять лидирующее положение. Возник конфликт новичка с классом.

Дайте психологический анализ сложившейся ситуации.

Ситуация 23

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

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

ОТВЕТЫ:

Ситуация 1

Надо научиться не реагировать на определенные стимулы, которые вызывают такую реакцию. Надо выяснить причины, которые к ней ведут. Страшен не раздражитель, а отношение к нему. Например, когда женщина не уверена в чувствах своего избранника, ей необходимо постоянное их проявление – слова, взгляды, прикосновения – сигналы «все в порядке». А если таких сигналов недостаточно, она провоцирует партнера, проверяет его «на прочность» и, чтобы убедиться в справедливости своих подозрений, нередко превращается в настоящую Бабу-Ягу.

Подобный анализ может быть не очень приятен, и провести его самой совсем не просто, но надо. Без выяснения «тем-

ных» сторон своей личности невозможна работа по самовоспитанию.

Ситуация 2

Татьяна Ларина приходит к такому решению через внутриличностный конфликт. Решение принимается в результате мучительных раздумий, борьбы мотивов, благодаря нравственным усилиям. Так она понимает свой супружеский долг.

Ситуация 3

Первые знакомства с сексом должны проходить на эмоционально-положительной основе, так как происходит актуализация этих потребностей. Должен быть создан положительный образ человека в любви и сексе. Хорошо, если фильм учебного характера и сексуальные, любовные сцены были бы со счастливым продолжением. Чем больше запретов, тем больше подростки стремятся увидеть это запретное. Поэтому необходимо разумное сексуальное воспитание в соответствии с возрастными особенностями подростков.

Ситуация 4

Необходимо переключить сознание человека на более радостную перспективу, на повышение самооценки. Так, убедить комплексующего человека в том, например, что успех у противоположного пола связан не с внешними данными, а с коммуникативными способностями. И чрезвычайно длинный нос, и плохая форма груди – это не физиологический дефект, а психологические особенности личности. Надо не поправлять нос или грудь, а перевести сознание в плоскость наиболее радостных перспектив.

Ситуация 5

Винить любимого в своем скверном характере бессмысленно. Впереди много встреч. Сейчас надо восстановить хорошие отношения с близкими. Надо попробовать поиграть «в себя прежнюю». Пересмотреть свои старые фотографии, вспомнить,

какой была, в чем ходила, какой косметикой пользовалась, над чем смеялась.

Ситуация 6

Исследования психологов показывают, что уход детей в религиозные организации связан с острой неудовлетворенностью своим существованием. Внутреличный конфликт возникает чаще, когда родители авторитарны, лишают ребенка необходимой ему меры самостоятельности, а также в семьях с манипулятивным характером общения родителей с ребенком. Когда желаемое родителями поведение одобряется и поощряется, а нежелательное подавляется, ребенок стремится убежать из дома. Семейные драмы разыгрываются на религиозной почве, тогда как межличностный конфликт существовал уже давно.

Ситуация 7

Каждому из супругов необходимо сделать выбор между собственным желанием и возможностями их осуществления. Необходим учет интересов другого (хочу, но не много). Требуется взаимные уступки.

Ситуация 8

Подобные приступы драматичны как для ребенка, так и для родителей. Ребенок склонен обижаться на что-либо, а так как он не умеет справляться со своими чувствами (эмоции «захлестывают»), то выражает сильное неудовольствие таким образом. В результате может появиться чувство вины за свое поведение, которое усиливает враждебность ребенка.

Если ребенок переживает эмоции, то он может обратиться к родителям, чтобы его успокоили: просится на руки, прижимается, говорит как бы: «Останови меня!». Это может предотвратить надвигающуюся истерику.

Плач ребенка можно «снять», попросив его вербализовать, озвучить словами свои чувства, узнать причину недовольства.

Если уже начался сильный плач, то утешение вызовет еще более сильную волну плача. В этот момент ребенок становится

неуправляемым. И только когда внутренний избыток ярости истощается, ребенок получает способность воспринимать внешние события. Он еще не понимает, что говорит ему мама, но чувствует поддержку. Уместны любые успокаивающие и ободряющие слова («Хорошо, дорогой. Ну, возьми себя в руки. Мама рядом. Все будет хорошо»). Ребенок не должен чувствовать себя брошенным. Иначе усилится чувство беспомощности, растерянности, душевной боли. Ребенок не виноват, что чувства оказались сильнее его.

В эти моменты важно озвучить собственные чувства (это даст возможность контролировать их, управлять ими) и чувства ребенка. Когда припадок идет на спад, помощь родителей должна быть более активной. Ребенка лучше обнять, успокоить, поговорить с ним. Обсудить все, что произошло в спокойном и уважительном диалоге.

В семье дети получают первый жизненный опыт, в том числе и эмоциональный.

Ситуация 9

В данном случае возникла конфликтная ситуация – необходимость выполнять одновременно разные роли, которые требовали противоположных форм поведения; с мамой – роль внимательного сына, а со сверстниками – независимой личности, чтобы они не называли его «маменькиным сынком».

Ситуация 10

У учителя пения – несоответствие ее роли и Я-образа. Это вызывает внутриличностный конфликт. Могут быть разные последствия. Разрешение конфликта между ролью и Я-образом может принять рациональную форму, когда человек не удовлетворенный своей профессией, поступит учиться и приобретет более соответствующую ему роль. Скажем, солиста ансамбля. Или, не имея возможности изменить ситуацию, он устранился от исполнения роли.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru