

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Блинова Светлана Павловна

Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе

Дата подписания: 05.11.2024 08:55:48

Уникальный программный ключ:

1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237fab5c65

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярье государственный университет Н.М. Федоровского»
Политехнический колледж

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению
самостоятельной работы

по дисциплине
«Конфликтология»

для специальности
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Организация-разработчик:

Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Заполяный государственный университет Н.М. Федоровского»

Разработчик:

Горпинченко Е.В., преподаватель

Рассмотрена на заседании

цикловой комиссии ДОУ

председатель комиссии

_____ Е.В. Горпинченко

Утверждена методическим советом Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Заполяный государственный университет Н.М. Федоровского»

Протокол заседания методического совета № _____ от « ____ » _____ 2023 г.

Зам. директора по УР

_____ С.П. Блинова

Содержание

1 2 Методические указания по выполнению самостоятельной работы	9
2 Раздел 1 Конфликт как феномен общественной жизни	9
3 Теоретический материал по теме	9
4 Методические указания к выполнению задания	12
5 Задание для самостоятельной работы	12
6 Задание 1	12
7 Задание 2	12
8 Задание для самостоятельной работы	15
9 Вопросы для самоконтроля	17
10 Тема 1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов и способы их разрешения	17
11 Теоретический материал по теме	18
12 Задания для самостоятельной работы	20
13 Задание 1	20
14 Задание 2	20
15 Вопросы для самоконтроля	20
16 Тема 1.4 Групповые и межгрупповые конфликты	20
17 Вопросы для самоконтроля	25
18 Тема 1.5 Сущность и социальная структура трудового конфликта	25
19 Методические указания к выполнению задания	27
20 Задание для самостоятельной работы	28
21 Задание 1	28
22 Методические указания к выполнению задания	31
23 Задание для самостоятельной работы	32
24 Задание 1	32
25 Задание 2	32
26 Вопросы для самопроверки	32
27 Тема 2.2 Динамика конфликта	32
28 Задание для самостоятельной работы	35
29 Вопросы для самоконтроля	35
30 Теоретический материал по теме	36
31 Методические указания к выполнению задания	39
32 Задание для самостоятельной работы	39
33 Задание 1	39
34 Вопросы для самоконтроля	40
35 Раздел 3 Управление конфликтами	40
36 Теоретический материал по теме	41
37 Методические указания к выполнению задания	42
38 Задание для самостоятельной работы	42
39 Задание 1	42
40 Вопросы для самоконтроля	43
41 Тема 3.2 Методы управления конфликтами	43
42 Теоретический материал по теме	43
43 Методические указания к выполнению задания	45
44 Задание для самостоятельной работы	45
45 Задание 1	45
46 Задание 2	46

47 Вопросы для самоконтроля	46	
48 Раздел 4 Технологии разрешения конфликтов	46	
49 Теоретический материал по теме ра);	46	47
50 Методические указания к выполнению задания	49	
51 Задание для самостоятельной работы	49	
52 Задание 1	49	
53 Задание 2	49	
54 Вопросы для самоконтроля	49	
55 Тема 4.2 Стадии проведения медиаторинга	50	
56 Теоретический материал по теме	50	
57 Методические указания к выполнению задания	52	
58 Задание для самостоятельной работы	52	
59 Задание 1	52	
60 Вопросы для самоконтроля	53	
61 Литература: [1, с.101 -110].	53	
62 Тема 4.3 Нормативное регулирование конфликтов	53	
63 Теоретический материал по теме	54	
64 Методические указания к выполнению задания	56	
65 Задание для самостоятельной работы	56	
66 Задание 1	56	
67 Задание 2	57	
68 Вопросы для самопроверки	57	
Основная литература		58
Дополнительная литература		58
Адреса ресурсов Интернета		58

Введение

Конфликтология представляет собой отдельную отрасль научного знания. У нее свой предмет изучения - социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.

Изучение дисциплины расширяет круг знаний о человеке и обществе, способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия, применению эффективных способов решения конфликтов. Прикладная направленность конфликтологии помогает распознавать конфликты, принимать надлежащие меры для их профилактики и разрешения. Она дает возможность лучше ориентироваться в сложностях социальной жизни, искать оптимальные решения в конфликтных ситуациях, находить наиболее эффективные способы воздействия на поведение людей, как или иначе вовлеченные в конфликтное пространство.

Цель изучения дисциплины - научить обучающихся самостоятельно анализировать социально - психологические процессы, протекающие в общностях, социальных группах, придать их мировоззрению практически-гуманистическую направленность.

Освоение курса конфликтологии должно содействовать:

- самостоятельно анализировать и оценивать те или иные позиции людей, групп, организаций, общества в процессе конфликта;
- анализировать отношение людей к различным видам конфликтов и определять тип, способ предотвращения или разрешения конкретно возникающих конфликтов;
- использовать профессиональные знания при предупреждении и разрешении конфликтов;
- обосновывать необходимость разрешения конфликтных ситуаций и видеть реальные последствия конфликта.

В результате изучения конфликтологии выпускник в соответствии с Федеральными государственными требованиями должен сформировать следующие общие и профессиональные компетенции:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

– ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

– ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

– ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

– ПК 1.1. Координировать работу организации (приемной руководителя), вести прием посетителей.

– ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

– ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

– ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

Самостоятельная работа обучающихся в современных условиях является важнейшим фактором подготовки будущего специалиста. Самостоятельная работа развивает у обучающихся навыки к самообразованию, способность самостоятельно овладеть знаниями с тем, чтобы успешно применять их в последующей профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся - это процесс творческого мышления при решении какой-либо проблемы, задачи, усвоения того или иного материала независимо от того, происходит это в аудитории, дома или в библиотеке.

Самостоятельная работа - это еще некий результат мыслительной деятельности в виде написания реферата, курсовой, контрольной работы, решении индивидуального домашнего задания.

Формы самостоятельной работы разнообразны: выполнение контрольной работы по одной из тем курса, написание сообщений, реферативных работ, конспектирование рекомендуемой литературы, составление тезисов и плана прочитанных рекомендованных источников (конспекта).

1 Виды самостоятельной работы

Тема по рабочей программе	Вид самостоятельной работы	Кол-во времени (час) на выполнение работы
Раздел 1 Конфликт как феномен общественной жизни		
Тема 1.1 Становление конфликтологии как науки	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Работа с учебной литературой. Подготовка сообщений по предложенным вопросам	4
Тема 1.2 Специфика внутриличностных конфликтов	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Анализ фрагмента текста	3
Тема 1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов и способы их разрешения	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, письменные ответы на поставленные вопросы	4
Тема 1.4 Групповые и межгрупповые конфликты	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, заполнение таблицы причин конфликтов «личность-группа», решение ситуаций	4
Тема 1.5 Сущность и социальная структура трудового конфликта	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, решение ситуаций, подготовка сообщений	4
Раздел 2 Диагностика и предупреждение конфликтов		
Тема 2.1 Структура и основные элементы конфликта	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка реферативных сообщений по выбранной тематике	4
Тема 2.2 Динамика конфликта	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Проведение анализа элементов и факторов конфликта	3
Тема 2.3 Разрешение конфликтных ситуаций	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, анализ проблемной ситуации. Подготовка к практическому занятию	3
Раздел 3 Управление конфликтами		
Тема 3.1 Управление конфликтами и стрессами	Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа,	2

	характеристика методов нейтрализации стрессов	
Тема 3.2 Методы управления конфликтами	Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, ответы на поставленные вопросы, подготовка реферативных сообщений по выбранной тематике	4
Раздел 4 Технологии разрешения конфликтов		
Тема 4.1 Конфликтный медиаторинг	Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, решение проблемных ситуаций	4
Тема 4.2 Стадии проведения медиаторинга	Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, решение проблемных ситуаций	3
Тема 4.3 Нормативное регулирование конфликтов	Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, ответы на поставленные вопросы. Заполнение табличной формы: «Модели поведения в переговорах»	3

2 Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Раздел 1 Конфликт как феномен общественной жизни

Тема 1.1 Становление конфликтологии как науки

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Работа с учебной литературой. Подготовка сообщений по предложенным вопросам.

Цель:

- закрепить и систематизировать полученные знания об истории развития научных представлений о конфликтологии;
- закрепление знаний путем самостоятельного составления плана и тезисов ответа;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Конфликт как одна из сторон социальных связей, взаимодействия и отношения людей с древних времен притягивала к себе внимание человека.

Конфуций в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты, порождают неравенство и несхожесть людей. Поэтому надо улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор. От дурных помыслов и поступков удерживает человечность, доброта, справедливость. У Конфуция было 4 основных недостатка, ведущих к конфликтам: склонность к домыслам, излишняя категоричность, упрямство, себялюбие.

Платон и Аристотель полагали, что заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. Не исключалось при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию.

В своем трактате «Политика» Аристотель указывал на источники конфликтов, которые состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей, а также в наглости, страхе, пренебрежении, несходстве характеров, чрезмерном унижении одних и возвышении других.

Научный подход к эмпирическому исследованию конфликтов появился во второй четверти 19 века.

Сторонники социального дарвинизма объясняли развитие общества биологическими законами естественного отбора наиболее приспособленных к выживанию и борьбы за существование.

Георг Зиммель - основатель теоретической конфликтологии. Он выделил положительные последствия конфликтов: сохранение и укрепление социальной системы как целостности, сплочение и унификация социального организма. В качестве источников конфликта Зиммель выделяет своеобразные факторы, влияющие на характер протекания конфликта - инстинкты любви и ненависти.

В межличностных конфликтах чувства, вызванные прежней близостью, враждой или ревностью, усилят остроту конфликта.

В межгрупповых конфликтах внутренняя сплоченность групп, внутренняя гармоничность отношений участвующих в конфликте групп с большей ве-

роятностью вызывает насилие.

Эмиль Дюркгейм ставит знак равенства между общественным состоянием и социальной солидарностью. Он считал, что люди объединяются не ради индивидуальной или групповой вражды, а вследствие взаимной потребности друг в друге. Решающую роль в жизни человека отводит не материальному производству и экономике, а культуре.

Макс Вебер считал, что положение индивида связано с определенным социальным статусом. В основе общественных отношений лежит рациональный тип хозяйствования, отличительной чертой которого является наличие хорошо организованного предприятия, где индивид занимает свое место.

Эта модель организации (ее называли бюрократическая) представляет собой отлаженную машину. Все функции в ней регламентированы, а люди выполняют роль отдельных частей, механизмов.

Карл Юнг предложил новую классификацию характеров людей, в основе которой лежал критерий различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов. По этой классификации все люди делятся на два основных психотипа: интровертов и экстравертов. Интроверты - это люди обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью, созерцательностью, обращенностью на самого себя, стремлением дистанцироваться от других людей, внешнего мира. Экстраверты, наоборот, обращены во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний.

Свой вклад в становление конфликтологии внесли и отечественные мыслители.

Петр Лавров и Николай Михайловский. В центре их внимания находился общественный прогресс и главной движущей силой этого прогресса являлась личность, ее всестороннее развитие в кооперации с равными себе. Отсюда выводилась необходимость предотвращать возникновение конфликта между личностью и обществом.

Они считали, что прогрессу служит не борьба за существование, а взаимопомощь и солидарность людей.

Питирим Сорокин определил социологию как науку о формах, причинах, результатах поведения людей, живущих в среде себе подобных. Без знания общества и культуры, в которых рождается и растет индивид, никакие его личные черты - верования, идеи, убеждения, вкусы - не могут быть поняты. Конфликт связан с удовлетворением потребностей людей, его источник заключен как раз в подавлении определенных, преимущественно базовых потребностей человека.

И. А. Ильин отмечал, что самобытность духовно-творческого склада россиян, т.е. их способность чувствовать, думать, желать и действовать, формировалась под влиянием специфических условий страны. Сюда относятся своеобразие природно-климатических условий и крупномасштабность территории, трудная историческая судьба российской государственности.

В истории отечественной конфликтологии выделяют несколько периодов:

1 период - до 1924 года. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах, запечатленное в философии, религии,

литературе, народном творчестве. В этот же период начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах.

2 период - 1924-1990 годы. Период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук - отраслей конфликтологии. В это время конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках правоведения и социологии.

3 период - 1990 год - настоящее время. Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, создаются центры, группы по исследованию и урегулированию конфликтов.

Современное состояние конфликтологии. Структурно-функциональная модель организации Толкотта Парсонса. Он рассматривал общество как систему отношений между людьми, связующим звеном которой являются нормы и ценности. Возможность конфликта заложена в самом процессе социализации, в ходе которого человек оказывается приобщенным не только к способам функционирования социальной системы, но и к нормам и ценностям соответствующей культуры. С точки зрения Парсонса, конфликт - это социальная болезнь, которую необходимо лечить.

Результатом исследований Элтона Мэйо стали рекомендации руководителям индустриальных предприятий:

- ориентироваться в большей степени на людей, нежели на выпуск продукции;
- идти смелее на замену индивидуального вознаграждения групповым (коллективным);
- дополнять экономическое стимулирование социальнопсихологическим, имея в виду поддержание благоприятной моральной атмосферы, повышение удовлетворенности работой, следование демократическому стилю руководства;
- использовать такие средства повышения производительности, как «гуманизация труда», «групповые решения», «просвещение служащих», паритетные отношения с профсоюзами.

Чикагская школа, одним из основателей которой был Роберт Парк. Он включил конфликт в число четырех основных видов социального взаимодействия: соревнования; конфликта; приспособления; ассимиляции (видоизменение).

С его точки зрения соревнование является социальной формой борьбы за существование, будучи осознанным, превращается в конфликт, который благодаря ассимиляции призван привести к прочным взаимным контактам, к сотрудничеству и способствовать лучшему приспособлению.

В начале 50-60 годов получили распространение современные концепции конфликта. Концепция позитивно-функционального конфликта американца Льюиса Козера. Под конфликтом понимает борьбу за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение противника.

Он подчеркивает, что любому обществу присущи неизбежное социальное неравенство и вечная психологическая неудовлетворенность членов общества, порождающие напряженность между индивидами и другими социальными

группами. Эта напряженность нередко разрешается через конфликты.

Ральф Дарендорф предложил концепцию конфликтной модели общества. Он считал, что общество в каждый момент подвержено изменениям. Противостояние, конфликты происходят из-за того, что людей разделяет не только социальное неравенство, но и борьба за власть, престиж и авторитет, неравное положение в отношениях управления и организации, когда одни наделены правом командовать, а другие принуждены подчиняться и выполнять приказы.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Приложение Б.

3 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Подготовка сообщений по следующим вопросам:

1 Исторические особенности отношения общества к конфликту.

2 Историческое становление конфликтологии.

3 Р.Дарендорф о роли конфликта в современном обществе.

4 Л.Козер: теоретические основы функционалистской конфликтологии.

5 Т.Парсонс: системное исследование конфликта.

6 Постмодернистское видение социального конфликта.

7 Психоаналитические концепции конфликта.

Задание 2

В учебной литературе, психологическом словаре, найдите 5 различных определений конфликта, рассмотрите их ключевые понятия, сходства и различия.

Задание 3

Какое утверждение вы считаете более верным:

- конфликт - это форма социальной патологии;

- конфликт - это нормальное общественное явление. Приведите доводы в пользу своего мнения.

Вопросы для самоконтроля

1 Накопление знаний о конфликтах в трудах Конфуция, Платона и Аристотеля.

2 Эмпирические исследования конфликтов в XIX веке.

3 Разработка теории конфликта в трудах Г'. Зиммеля.

4 Становление конфликтологии в трудах отечественных мыслителей.

5 Современные концепции конфликтологии.

6 Развитие конфликтологии как науки в 80 годах XX века в России.

Литература: [1, с.7-20], [4, с.5-21].

Тема 1.2 Специфика внутриличностных конфликтов

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Анализ фрагмента текста. Подготовка к практическому занятию.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о внутриличностных конфликтах;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе анализа текста литературного произведения Л.Н. Толстого;
- формирование самостоятельности мышления, способность использовать в практической деятельности изученное.

Теоретический материал по теме

Внутриличностные конфликты - это борьба двух позитивных или двух негативных тенденций, или борьба позитивной и негативной тенденции в психике одного субъекта.

Курт Левин рассматривает внутриличностный конфликт в рамках своей концепции валентностей и психологического поля, или теории поля. В зависимости от того, какова валентность объектов, на которые направлена потребность личности в данный момент, К. Левин выделяет четыре типа внутриличностных конфликтов.

1 Эквивалентный конфликт (приближение-приближение) или конфликт Буриданова осла возникает, когда человеку необходимо выполнить два или более важных для него дела, обладающих положительной и примерно равной валентностью.

2 Витальный конфликт (избегание-избегание) или конфликт «выбора из двух зол», когда человек вынужден выбирать между двумя равно непривлекательными альтернативами (имеющими равную отрицательную валентность объектами).

3 Амбивалентный конфликт (приближение-избегание) возникает, когда одно и то же действие или результат одновременно привлекает и отталкивает человека.

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются шесть основных видов внутриличностного конфликта:

- 1 Мотивационный конфликт.
- 2 Нравственный конфликт.
- 3 Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности.
- 4 Адаптационный конфликт.
- 5 Конфликт неадекватной самооценки.
- 6 Невротический конфликт.
- 7 Ролевой конфликт.

Переживание - форма активности, возникающая при невозможности достижения субъектом ведущих мотивов его жизни, крушении идеалов и цен-

ностей.

Тревожность - склонность индивида к переживанию тревоги. Она является субъективным проявлением неблагополучия личности.

При неблагоприятных условиях тревожность может способствовать возникновению фрустрации.

Фрустрация - состояние человека, вызываемое непреодолимыми трудностями, возникающими на пути к достижению цели.

Фрустрация сопровождается отрицательными эмоциями, такими как озлобленность, подавленность, внешняя и внутренняя агрессия.

Агрессивные действия возникают тогда, когда внутренняя напряженность, порожденная неудовлетворенным желанием, ищет внешнюю разрядку и находит ее в другом человеке, который воспринимается как причина отрицательного эмоционального состояния.

Агрессия может быть направлена вовне на кого-то, на что-то и на себя самого (аутоагрессия).

Ситуации, вызывающие внутриличностный конфликт:

- физические преграды (узник, непогода, нет денег);
- отсутствие объекта для удовлетворения испытываемой потребности (хочу кофе, а магазин закрыл);
- биологические ограничения (умственно-отсталые люди и люди с физическими дефектами);
- социальные условия.

Защитные механизмы - это специфическая система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта. З. Фрейд выделял следующие виды психологических защит:

Сублимация - процесс преобразования энергии либидо в другие социально одобряемые и приемлемые формы (в творчество, религию, возвышенную любовь).

Проекция - приписывание другим собственных ощущений, влечений, мнений.

Рационализация. Рациональное объяснение изначально иррациональных поступков и мнений, объяснение своих поступков чувством собственного достоинства и самоуважения.

Отрицание сводится к тому, что информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается. Этот способ защиты характеризуется заметным искажением восприятия действительности.

Вытеснение - наиболее универсальный способ избавления от внутреннего конфликта путем активного выключения из сознания неприемлемого мотива или неприятной информации. Быстрее всего вытесняется и забывается человеком не то плохое, что ему сделали люди, а то плохое, что он причинил себе или другим.

Регрессия - обращение человека к примитивным уровням поведения, мышления.

В настоящее время кроме названных механизмов защиты выделяют:

Психосоматические реакции (истерия, симуляция).

Уход от действительности. Этот механизм часто используется подростковыми субкультурами.

Номадизм - бродяжничество, стремление к изменению места жительства.

Позитивные последствия внутриличностного конфликта:

– способствуют мобилизации ресурсов личности для преодоления существующих препятствий ее развития;

– помогают выработке адекватной самооценки;

– закаляет волю и укрепляет психику человека;

– является средством и способом саморазвития личности;

– преодоление конфликтов дают личности ощущение полноты жизни.

Отрицательные последствия внутриличностного конфликта:

– прекращение развития личности, начало деградации;

– снижение активности и эффективности деятельности;

– состояние сомнения, психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, общая депрессия;

– появление агрессии или, напротив, покорности в поведении человека в качестве защитных реакций на внутриличностный конфликт;

– разрушение жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

В своей «Исповеди» Л. Н. Толстой описывает долгие годы мучавший его внутриличностный конфликт. Суть его состоит в следующем: «Жизнь есть бессмыслица», но тогда «зачем жить?», выходит, что: «Все - суета. Счастлив, кто не родился, - смерть лучше жизни; надо от нее избавиться». В связи с этим он описывает четыре выхода из этого внутреннего конфликта, которые содержатся в приводимом ниже фрагменте.

Проанализируйте текст и дайте ответы на вопросы:

1 О каком виде внутриличностного конфликта идет речь?

2 К каким механизмам психологической защиты от внутриличностного конфликта относятся выходы, обнаруженные Л.Н. Толстым?

3 Как бы вы поступили в случае наличия у вас подобного рода внутриличностного конфликта ?

Я нашел, что для людей моего круга есть четыре выхода из того ужасного положения, в котором мы все находимся.

Первый выход есть выход неведения. Он состоит в том, чтобы не знать, не понимать того, что в жизни есть зло и бессмыслица. Люди этого разряда - большею частью женщины или очень молодые, или очень тупые люди - еще не поняли того вопроса жизни, который представился Шопенгауэру, Соломону,

Будде. Они не видят ни дракона, ожидающего их, ни мышей, подтачивающих кусты, за которые они держатся, и лизут капли меда. Но они лизут эти капли меда только до времени: что-нибудь обратит их внимание на дракона и мышей, и - конец их лизанию.

Второй выход - это выход эпикурейства. Он состоит в том, чтобы, зная безнадежность жизни, пользоваться покамест теми благами, какие есть, несмотря ни на дракона, ни на мышей, а лизать мед самым лучшим образом, особенно если его накопилось много. Соломон выражает этот выход так: «И похвалил я веселье, потому что нет лучшего для человека под солнцем, как есть, пить и веселиться; это сопровождает его в трудах во дни жизни его, которые дал ему Бог под солнцем». «Итак, иди, ешь с весельем хлеб твой и пей в радости сердца вино твое... Наслаждайся жизнью с женщиной, которую любишь, во все дни суетной жизни твоей, во все суетные дни твои. Потому что это - доля твоя в жизни и трудах твоих, какими ты трудишься под солнцем... Все, что может рука твоя по силам делать, делай, потому что в могиле, куда ты пойдешь, нет ни работы, ни размышления, ни знания, ни мудрости».

Так поддерживают в себе возможность жизни большинство людей нашего круга. Условия, в которых они находятся, делают то, что благ у них больше, чем зол, а нравственная тупость дает им возможность забывать, что выгода их положений случайна, что всем нельзя иметь 1000 жен и дворцов, как Соломон, что на каждого человека с 1000 жен есть 1000 людей без жен, и на каждый дворец есть 1000 людей, в поте строящих его, и что та случайность, которая нынче сделала меня Соломоном, завтра может сделать меня рабом Соломона. Тупость же воображения этих людей дает им возможность забывать про то, что не дало покоя Будде, - неизбежность болезни, старости и смерти, которая не нынче - завтра разрушит все эти удовольствия.

Так думает и чувствует большинство людей нашего времени и образа жизни. То, что некоторые из этих людей утверждают, что тупость их мысли и воображения есть философия, которую они называют позитивной, не выделяет на мой взгляд этих людей из разряда тех, которые, чтобы не видеть вопроса, лизут мел. И людям этим я не мог подражать: не имея их тупости воображения, я не мог ее искусственно произвести в себе. Я не мог, как и не может всякий живой человек оторвать глаз от мышей и дракона, когда он раз увидел их.

Третий выход есть выход силы и энергии. Он состоит в том, чтобы поняв, что жизнь есть зло и бессмыслица, уничтожить ее. Гак поступают редкие, сильные и последовательные люди. Поняв всю глупость шутки, какая над ними сыграна, и поняв, что блага умерших паче благ живых и что лучше всего не быть, они так и поступают и кончают сразу эту глупую шутку, благо есть средства: петля на шею, вода, нож, чтоб проткнуть им сердце, поезда на железных дорогах. И людей из нашего круга, поступающих так, становится все больше и больше. И поступают люди так большею частью в лучший период жизни, когда силы души находятся в самом расцвете, а привычек, унижающих человеческий разум, еще усвоено мало. Я видел, что это самый достойный выход, и хотел поступить так.

Четвертый выход есть выход слабости. Он состоит в том, чтобы, понимая зло и бессмысленность жизни, продолжать тянуть ее, зная впредь, что ничего из

нее выйти не может. Люди этого разбора знают, что смерть лучше жизни, но, не имея сил поступить разумно, поскорее кончить обман и убить себя, чего-то как будто ждут. Это есть выход слабости, ибо если я знаю лучшее, и оно в моей власти, почему не отдаться лучшему?.. Я находился в этом разряде.

Так люди моего разбора четырьмя путями спасаются от ужасного противоречия. Сколько я ни напрягал своего умственного внимания, кроме этих четырех выходов Я не видал еще иного. Один выход: не понимать того, что жизнь есть бессмыслица, суета и зло и что лучше не жить. Я не мог не знать этого и когда разузнал, не мог закрыть на это глаза. Другой выход: пользоваться жизнью такую, какая есть, не думая о будущем. И этого я не мог сделать. Я, как Сакиа - Муни, не мог ехать на охоту, когда знал, что есть старость, страдания, смерть. Воображение у меня было слишком живо. Кроме того, я не мог радоваться минутой случайности, кинувшей на мгновение наслаждение на мою долю. Третий выход: поняв, что жизнь есть зло и глупость, прекратить ее, убить себя. Я понял это, но почему-то вес еще не убивал себя. Четвертый выход: жить в положении Соломона, Шопенгауэра — знать, что жизнь есть глупая, сыгранная надо мною шутка, и все-таки жить, умываться, одеваться, обедать, говорить и даже книги писать. Это было для меня отвратительно, мучительно, но я оставался в этом положении.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение внутриличностного конфликта.
- 2 Типы внутриличностных конфликтов.
- 3 Фрустрация и ее последствия.
- 4 Механизмы психологической защиты.
- 5 Проблемы подросткового возраста.
- 6 Особенности внутриличностных конфликтов в подростковом возрасте.

Литература: [1, с.47-53], [4, с. 150-152].

Тема 1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов и способы их разрешения

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, письменные ответы на поставленные вопросы.

Цель:

систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о межличностных конфликтах;

углубление и расширение теоретических знаний в процессе выполнения самостоятельного задания;

формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1 Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов.

2 Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.

3 Межличностные конфликты являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей

4 Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

5 Затрагивают интересы окружения.

Сам конфликт состоит из трех периодов:

- предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации, осознание проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами);

- конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);

- послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Стили поведения в межличностном конфликте:

1 Противоборство - характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства.

2 Уклонение - связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.

3 Приспособление - предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.

4 Компромисс - требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон.

5 Сотрудничество - предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.

6 Ассертивное поведение (от англ, assert - утверждать, отстаивать). Такое поведение направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов.

Под конфликтностью личности понимается ее свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности

индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

Типы конфликтных личностей:

1 Демонстративный. Хочет быть в центре внимания. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Рациональное поведение выражено слабо. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

2 Ригидный. Подозрителен, обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств, прямолинеен и не гибок. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

3 Неуправляемый. Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь.

4 Сверхточный. Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

5 «Бесконфликтный». Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Если в межличностном конфликте преобладают негативные тенденции (взаимная неприязнь, обиды, подозрения) и оппоненты не желают или идти на диалог, то следует использовать косвенные методы урегулирования межличностного конфликта.

1 Метод «выхода чувств».

2 Метод «положительного отношения к личности».

3 Метод вмешательства «авторитарного третьего».

4 Прием «принудительного слушания оппонента».

5 Обмен позиций.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. и., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив письменно на следующие вопросы:

1 По какой формуле шло развитие конфликта?

2 Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?

3 Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?

Задание 2

Ответьте письменно на вопросы:

1 Перечислите особенности межличностных конфликтов.

2 Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.

3 Назовите типы межличностных конфликтов в организации.

4 Перечислите основные причины межличностных конфликтов в организации.

5 Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.

6 Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье.

7 Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.

8 Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.

9 Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.

Вопросы для самоконтроля

1 Определение «Межличностный конфликт».

2 Особенности межличностных конфликтов.

3 Динамика межличностного конфликта.

4 Стили поведения в межличностном конфликте.

5 Методы урегулирования межличностных конфликтов.

Литература: [1, с.47-53], [4, с. 160-167].

Тема 1.4 Групповые и межгрупповые конфликты

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, заполнение таблицы причин конфликтов «личность-группа», решение ситуаций.

Цель:

– закрепить и систематизировать полученные знания об особенностях возникновения групповых и межгрупповых конфликтах;

– закрепление знаний путем самостоятельного составления плана и тезисов ответа;

– формирование самостоятельности мышления, способность анализировать

изученное.

Теоретический материал по теме

Групповой конфликт - противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой.

В зависимости от участников выделяю! два типа групповых конфликтов «личность-группа» и «группа-группа».

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями:

1 Структура конфликта. Субъектом в нем с одной стороны выступает личность, а с другой - группа. Конфликтное взаимодействие протекает на основе столкновения личностных и групповых мотивов. Группа обладает дополнительной мощностью и немобильностью.

2 Специфика причин конфликта. Такие причины связаны с положением индивида в группе, которое характеризуется расхождением в таких понятиях:

- позиция - официальное, определяемое должностью положение;
- статус - реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности;
- внутренняя установка - субъективное восприятие личностью своего статуса;
- роль - нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности;
- групповые нормы - общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

3 Форма проявления конфликта. Это применение групповых санкций, ограничение или прекращение неформального общения.

Причины, вследствие которых член (члены) группы нарушает нормы и требования:

1 Индивид преднамеренно нарушает групповые нормы, преследуя (защищая) свои личные цели, интересы, ценности.

2 Индивид нарушает групповые нормы случайно или вследствие того, что еще не в полной мере освоил эти нормы.

3 Индивид не в состоянии по тем или иным причинам выполнить предписываемые нормами требования.

Нарушение группового поведения может быть следствием поведения группы:

- группа преднамеренно предъявляет индивиду невыполнимые требования для полного его подчинения или принуждения покинуть группу;
- потенциал индивида не позволяет выполнять в полном объеме групповые нормы и требования;
- внешние, независимые от индивида обстоятельства помешали выполнить групповые нормы и требования.

Неформальные групповые отношения постепенно формализуются и приобретают относительно стабильную систему функций, ролей, норм, прав, обязанностей и взаимных ожиданий. Каждый член группы как бы «закрепляется» в

групповой структуре со своей ролью, статусом и ресурсами.

Причины возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами отношений:

1 На основании различий в статусно-ролевых позициях, занимаемых одними и теми же людьми в разных системах отношений.

2 Цели и интересы.

Любой конфликт между неформальной и формальной системами отношений по мере своего развития переходит на противоборство неформального лидера и руководителя организации. Роль лидера заключается в защите групповых интересов и сохранении (укреплении) единства группы. Роль формального руководителя будет связана с достижением интересов и целей организации.

В таких случаях возможны следующие варианты разрешения и исхода конфликтов:

1 Нахождение компромисса между руководителем и неформальным лидером.

2 Руководитель находит разногласия между членами неформальной группы с целью привлечь на свою сторону определенное число членов группы.

3 Замена руководителя организации (подразделения).

4 Подавление конфликта административными методами.

Конфликт в организации - это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

Тип конфликта. Участники конфликта иррационального типа (вытекающего из состояния аффекта, гнева, паники) действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь. Пример такого типа - стихийные забастовки. Их последствия обычно не совпадают с осознанными интересами и даже могут быть совершенно им противоположны.

Участники конфликта рационального типа учитывают соотношение возможного выигрыша и издержек, шансов на победу и поражение. Такой конфликт начинается только при убеждении одной из сторон в высокой вероятности успеха.

Организационный конфликт происходит:

1 Когда работник не выполняет, игнорирует требования, предъявляемые ему со стороны организации.

2 Когда требования, предъявляемые к работнику, противоречивы, неконкретны.

3 Когда имеются должностные, функциональные обязанности, но само их выполнение вовлекает участников трудового процесса в конфликтную ситуацию.

Межгрупповые конфликты - столкновение отдельных групп по поводу возникновения между ними конфликтных противоречий. При объединении индивидов в группу их поведение серьезно меняется.

Деформирующие факторы воздействия группы на индивида:

1 Социальная фасилитация - эффект усиления доминирующих реакций в присутствии других. То есть даже простое присутствие кого-либо другого может повышать энергичность наших действий (в том числе и конфликтных).

2 Социальная лень - тенденция людей уменьшать свои усилия, если они

объединяются с другими для достижения общей цели, но не отвечают за конечный результат.

3 Деиндивидуализация - утрата индивидом в групповых ситуациях чувства индивидуальности и сдерживающих норм самоконтроля.

4 Групповая поляризация - вызванное влиянием группы усиление первоначального мнения индивида, склонного принять рискованное или, наоборот, осторожное решение.

5 Огруппление мышления - тенденция к единообразию мнений в группе, которая часто мешает ей реалистично оценивать противоположную точку зрения.

6 Групповой фаворитизм - предпочтение своей группы и ее членов только по факту принадлежности к ней. Подобная пристрастность выявлена у людей всех возрастов и национальностей.

7 Конформизм как, результат группового давления - тенденция изменять поведение или убеждения в результате реального или воображаемого воздействия группы.

Межгрупповые конфликты отличаются по формам, в которых они проявляются и протекают. Такими формами являются: собрания, совещания, митинги групп; забастовки; встречи лидеров; дискуссии; переговоры.

Специфика межгрупповых конфликтов:

1 Образ конфликтной ситуации (и без того всегда субъективный) носит характер групповых взглядов, мнений, оценок.

2 Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы - Они».

3 Неадекватное групповое сравнение.

4 Групповая атрибуция.

5 Агрессия.

К межгрупповым конфликтам относятся трудовой конфликт, межэтнический конфликт и внутривнутриполитический конфликт.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Заполните таблицу 1, указав возможные причины конфликтов между личностью и группой.

Таблица 1 - Варианты групповых конфликтов

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководитель-коллектив	
Рядовой член коллектива -	
Лидер - группа	

Задание 2

Рассмотрите предложенные ситуации и после ознакомления с ними ответьте на следующие вопросы:

1 Какой вид конфликта может возникнуть в данном случае?

2 Какую стратегию поведения во взаимодействии необходимо избрать, чтобы не возник конфликт?

3 Как Вы поступите в данной ситуации?

4 Опишите несколько вариантов развития данной ситуации.

Ситуация 1. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Ситуация 2. На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

- инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;

- руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижениях по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

- численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

Ситуация 3. Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в

возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим - с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

Дайте письменный ответ, обосновав его.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Групповые конфликты: понятие и классификация.
- 2 Типы конфликтов в организации.
- 3 Психология межгруппового конфликта.
- 4 Факторы влияния группы на индивида.
- 5 Специфика межгрупповых конфликтов.

Литература: [1, с.47-53], [4, с. 167-175].

Тема 1.5 Сущность и социальная структура трудового конфликта

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, решение ситуаций, подготовка сообщений.

Цель:

- закрепить и систематизировать полученные знания о причинах возникновения и развития трудовых конфликтов;
- закрепление знаний о факторах, определяющих вид трудового конфликта через решение практических ситуаций;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Трудовой конфликт - это противоречие организационно-трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников. Не всякие организационно-трудовые противоречия создают конфликтную ситуацию.

Трудовой конфликт имеет негативные последствия:

- усиление враждебности, увеличение доли недоброжелательных высказываний и взаимных оценок, ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в трудовой среде;
- свертывание деловых контактов, предельная формализация общения, отказ от открытых коммуникаций;
- падение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности;
- ухудшение взаимопонимания и ненормальные, установочные разногласия во взаимодействиях, переговорах, контактах;
- умышленное сопротивление желаниям, действиям и мнениям других; поведение по принципу противоречия; демонстративное бездействие, невыполнение взаимных обязательств из принципа;
- умышленное и целенаправленное деструктивное поведение, т.е. установка на разрушение и подрыв определенных общих связей, организации, культуры и традиций;
- разрушение положительной социальной идентификации, неудовлетворенность принадлежностью к данной трудовой группе, организации;
- фактические потери времени, отвлечение от работы или не использование благоприятной ситуации добиться чего-либо из-за борьбы и споров; субъективное переживание сил и энергии на вражду и конфронтацию;
- усложнение каких-либо проблем.

Трудовой конфликт рассматривается и в позитивном плане, так как благодаря ему, решаются многие задачи, устраняются негативные явления.

Позитивные функции трудового конфликта:

- 1 Информационная.
- 2 Социализации.
- 3 Нормализация морального состояния.
- 4 Инновационная.

Причины трудовых конфликтов:

- 1 Проблемы распределительных отношений.
- 2 Сложности функционального взаимодействия.
- 3 Ролевые противоречия.
- 4 Деловые разногласия.
- 5 Раздел вины, ответственности.
- 6 Лидерство.
- 7 Ненормальные условия труда.
 - Несовместимость.
- 8 Возрастной состав организации:
- 9 Социальные различия.

Разрешение трудового конфликта - это процесс или целенаправленная деятельность, снимающая его причины и последствия. Разрешимость трудового конфликта зависит от степени его сложности.

Факторы, определяющие сложность трудового конфликта:

- 1 Масштаб конфликта.
- 2 Длительность конфликтной ситуации.
- 3 Новизна или стандартность конфликта.
- 4 Объективные или субъективные причины конфликта.
- 5 Субъективные характеристики конфликтующих сторон.

Типы разрешения конфликта:

- автономный, когда стороны способны снять проблемы самостоятельно, в границах собственных задач и функций;
- общеорганизационный, когда трудовой конфликт может быть разрешен только, в результате организационных изменений;
- самостоятельный, когда стороны сами решают проблему, опираясь на собственные возможности, желания и способности;
- публичный, когда в разрешении конфликта участвуют окружающие, они сочувствуют, советуют, одобряют или осуждают;
- административный, когда урегулирование происходит только в результате вмешательства и соответствующих решений администрации.

Формы разрешения трудового конфликта:

- 1 Реорганизация.
- 2 Информирование.
- 3 Трансформация.
- 4 Отвлечение.
- 5 Дистанцирование.
- 6 Игнорирование.
- 7 Подавление.
- 8 Конформное предпочтение.

Негативные поведенческие явления в конфликте:

- драматизация конфликта - преувеличение конфликтующими сторонами значимости своих притязаний, последствий их не реализации;
- установка на конфликт как самоцель - превращение конфликта в игру, отношение к компромиссу как к потере достоинства;
- эксплуатация, конфликта, т.е. заинтересованность в нем как условия достижения каких-то целей;
- персонализация конфликта - придание объективной проблеме личного характера и значения.

-

Методические указания к выполнению задания

- 1 Приложение А.
- 2 Приложение Б.

3 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки

и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Рассмотрите предложенные ситуации и после ознакомления с ними ответьте на следующие вопросы:

1 Какой вид конфликта может возникнуть в данном случае?

2 Какую стратегию поведения во взаимодействии необходимо избрать, чтобы не возник конфликт?

3 Как Вы поступите в данной ситуации?

4 Опишите несколько вариантов развития данной ситуации.

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Ситуация 2. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак в производстве. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте бригадира?

Ситуация 3. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

Ситуация 4. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

Ситуация 5. Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая?

Первый: Чтобы подчиненный хорошо работал нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности.

Второй: Все это мелочи. Главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

Третий: Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его.

Четвертый: Это правильно, по все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия.

Дайте письменный ответ, обосновав его.

Задание 2

Проанализируйте следующую ситуацию:

В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы выполнять. Но вам поручают другую, менее интересную работу.

Какой из следующих вариантов вы выберете:

- продолжите работу над тем, что вам поручают, надеясь, что ваша преданность делу будет вознаграждена;
 - пожелаетесь сотрудникам, что теряете время;
 - напишите письмо вышестоящему руководству:
 - скажете непосредственному руководителю, что хотите делать другую, интересующую вас работу;
 - станете говорить, что получили приглашение на работу в другую фирму;
 - начнете подыскивать работу в другой организации.
- Объясните вашу позицию.

Задание 3

Подготовка сообщений по следующим вопросам:

- 1 Специфические особенности трудового конфликта.
- 2 Причины возникновения трудовых конфликтов.
- 3 Критерии типологизации личности работника в условиях конфликта.
- 4 Негативные последствия трудового конфликта.
- 5 Позитивные стороны трудового конфликта.
- 6 Объективные и субъективные причины трудовых конфликтов.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение «трудовой конфликт».
- 2 Причины возникновения трудовых конфликтов.
- 3 Критерии типологизации трудовых конфликтов.
- 4 Определение «разрешение трудового конфликта».
- 5 Факторы, определяющие сложность трудового конфликта.
- 6 Методы разрешения трудового конфликта.
- 7 Формы разрешения трудового конфликта.

Литература: [1, с.47-53], 14, с. 167-175].

Раздел 2 Диагностика и предупреждение конфликтов

Тема 2.1 Структура и основные элементы конфликта

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Подготовка реферативных сообщений по выбранной тематике.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о конфликте как социальном феномене жизни общества;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе подготовки реферативных сообщений по выбранной тематике;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Социальный конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Основные компоненты конфликта

1 Субъект - это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

2 Участник конфликта может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт.

Участники конфликта называются субъектами конфликта:

- свидетели - это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны;
- подстрекатели - это те, кто подталкивает других участников к конфликту;
- пособники - это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами;
- посредники - это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт.

Также необходимо различать прямых и косвенных участников конфликта. Последние представляют определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы.

3 Понятие «сторона конфликта», предполагает включение как прямых, так и косвенных участников конфликта. Иногда косвенных участников называют третьей стороной или третьим участником.

4 Ранг - это позиция, занимаемая одним из субъектов конфликта по отношению к противоборствующей стороне.

Способ определения рангов оппонентов (субъектов конфликта):

- оппонент первого ранга - человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий свои собственные интересы;
- оппонент второго ранга - отдельные индивиды, защищающие групповые интересы;
- оппонент третьего ранга - структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
- высший ранг - государственные структуры, выступающие от имени закона.

5 Социальный статус - это общее положение личности или социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей. Статус может оказывать значительное влияние на положение (позицию) того или иного субъекта и участника в реальном конфликте.

6 Сила в конфликте - это возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию противника (оппонента). Она включает всю совокупность средств и ресурсов, как непосредственно задействованных в противоборстве, так и потенциальных.

7 Окружающая среда - один из элементов в структуре социального конфликта. Она состоит из физической среды (географических, климатических, экологических и других факторов) и социальной среды (определенных социальных условий, в которых развивается конфликт).

8 Объект конфликта, т. е. конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Все объекты подразделяются на три вида:

1 Объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно.

2 Объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.

3 Объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Определить объект в конкретном конфликте сложно. Субъекты и участники конфликта могут скрывать основные мотивы, побудившие их к противоборству. Выявление основного объекта - непременное условие успешного решения любого конфликта.

Причины конфликтов:

1 Неадекватная самооценка и неадекватные представления людей.

2 Несоответствие социальных ролей.

3 Групповая дискриминация.

4 Ограниченность распределяемых ресурсов.

Функции конфликта:

Позитивные функции:

1 Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами.

2 Информационная и связующая функция.

3 Сплочение и структурирование организации.

4 Стимулирование к изменениям и развитию.

5 Диагностическая функция.

Негативные функции:

1 Большие эмоциональные и материальные затраты на разрешение конфликтов.

2 Исключение из коллектива, увольнение сотрудников, снижение производительности труда или обучения, ухудшение эмоционально - психологического климата в коллективе.

3 Уменьшение степени сотрудничества между сторонами в будущем или полное прекращение такового.

4 Неадекватное восприятие своей группы по отношению к другим группам, представление о другой группе как о враге.

5 Утверждение духа конфронтации в организации или в обществе в целом, придание большого значения борьбе и победе в конфликте, чем решению реальных проблем.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Приложение Б.

3 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Рассмотрите ситуации и дайте письменный ответ на поставленные вопросы.

Ситуация 1. Вас готовы принять в два колледжа. У первого отличная репутация и интересная студенческая жизнь, но плата за обучение в нем очень высокая; во втором она меньше, но он хуже с точки зрения образования, условия проживания в общежитии и отношения с другими обучающимися желают быть лучше.

Определите вид конфликта, особенности поведения человека в данной ситуации, не менее трех способов выхода из конфликта.

Ситуация 2. Ваши соседи, живущие этажом выше, часто доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные вечеринки, допоздна или до утра танцуют, слушают громко музыку. Вам это надоело, и вы решили их утихомирить.

Найдите не менее трех выходов из данной ситуации и обоснуйте свои действия. Определите вид конфликта по классификатору.

Задание 2

Подготовка реферативных сообщений по следующим вопросам раздела:

- 1 Сущность конфликта. Основные признаки конфликта.
- 2 Соотношение позитивных и негативных функций конфликтов.
- 3 Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
- 4 Основные участники конфликта.
- 5 Особенности восприятия конфликтной ситуации оппонентами.
- 6 Объект (предмет) конфликтного взаимодействия как реальный или воображаемый предмет разногласий.
- 7 Взаимосвязь объективных и субъективных причин возникновения конфликтов.
- 8 Особенности организационно-управленческих причин конфликтов.
- 9 Социально-психологические причины конфликтов.

Вопросы для самопроверки

- 1 Определение конфликта.
- 2 Социальный конфликт и его особенности.
- 3 Структура конфликта.
- 4 Элементы конфликта.
- 5 Причины и функции конфликта.

Литература: [1, с.29-47], [4, с.39-69].

Тема 2.2 Динамика конфликта

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа. Проведение анализа элементов и факторов конфликта.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о динамике конфликта;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе анализа течения конфликта;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

В социальном конфликте выделяют стадии развития:

- 1 Предконфликтная стадия.
- 2 Собственно конфликт.
- 3 Разрешение конфликта.

Схематично течение конфликта можно отразить следующим образом: начальная фаза, фаза подъема, пик конфликта, фаза спада.

Предконфликтная ситуация - это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности.

Социальная напряженность. Характерные причины, вызывающие рост социальной напряженности:

- реальные ущемления интересов, потребностей и ценностей людей;
- неадекватное восприятие изменений, происходящих в обществе или отдельных социальных общностях;
- неверная или искаженная информация о тех или иных (реальных или мнимых) фактах, событиях.

Социальная напряженность, представляет собой психологическое состояние людей и до начала конфликта носит латентный (скрытый) характер. Наиболее характерным проявлением социальной напряженности выступают групповые эмоции.

Накопление неудовлетворенности существующим положением дел или ходом развития событий ведет к росту социальной напряженности. Предконфликтную стадию можно условно разделить на три фазы развития, для которых характерны следующие особенности во взаимоотношении сторон:

1 Возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид.

2 Обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми» методами; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере.

3 Разрушение структур взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; формирование «образа врага» и установка на борьбу.

Таким образом, конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Но сама по себе она может существовать долго и не перерасти в конфликт. Для того, чтобы конфликт стал реальным, необходим ин-

цидент.

Инцидент - формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон.

Стадия развития конфликта. Начало открытого противоборства сторон является результатом конфликтного поведения, под которым понимают действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания

спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению.

Выделяют три основные фазы в развитии конфликта на этой стадии:

1 Переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство сторон. Борьба ведется пока ограниченными ресурсами и носит локальный характер. На этой фазе еще существуют реальные возможности прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами.

2 Дальнейшая эскалация противоборства. Для достижения своих целей и блокирования действий противника вводятся новые ресурсы сторон. Почти все возможности найти компромисс упущены. Конфликт становится все более неуправляемым и непредсказуемым.

3 Конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств. На этой фазе конфликтующие стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального урона противнику.

Оценка оппонента происходит по следующим направлениям:

- мотивы расцениваются как подлые и низменные;
- действия рассматриваются как несправедливые и социально не одобряемые или неприемлемые;
- позиция как ненормативная, нецелесообразная, ошибочная, бездоказательная;
- операционная составляющая работает по одному из вариантов: это удары ниже пояса, он делает только то, что мне во вред, он намеренно так поступает;
- восприятие оппонента происходит с преобладанием черных красок: гиперболизация негативных черт, что приводит к созданию образа врага.

Стратегии внешнего проявления конфликтного поведения:

1 Сотрудничество, когда участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

2 Соперничество (противодействие), т.е. стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям. Соперничество предполагает максимальный учет своих интересов и потребностей и применяется тогда, когда надо быстро разрешить проблему в свою пользу.

3 Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

4 Приспособление, означающее уступчивость в противовес сотрудничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

5 Компромисс, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Проанализируйте элементы и факторы конфликта, выводы и обоснования сформулируйте письменно.

Элементы и факторы конфликта:

- конфликтная ситуация;
- объект конфликта;
- предмет конфликта;
- участники конфликта;
- ранг оппонентов;
- среда конфликта;
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу;
- личностные элементы конфликта.

Ситуация 1. Шло совещание у начальника ОРСа. Подводились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой первое место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Широковой, уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, - обрушилась она на Евдокимова, - использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая - ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить - была занята - и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

Вопросы для самоконтроля

1 Стадии динамики конфликта.

2 Характеристика предконфликтной ситуации.

3 Характеристика стадии развития конфликта.

- 4 Формы конфликтного поведения и их влияние на взаимодействия людей.
- 5 Стратегии внешнего проявления конфликтного поведения.

Литература: [1, с.94-101; с.137-143], [4, с.75-80; с.90-97].

Тема 2.3 Разрешение конфликтных ситуаций

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, анализ проблемной ситуации. Подготовка к практическому занятию.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о разрешении конфликтных ситуаций;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе рассмотрения проблемных ситуаций;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Завершение конфликта - это окончание конфликта независимо от причин, по которым он возник.

Завершение конфликта может происходить несколькими путями:

- 1 Полное прекращение конфликта путем взаимного примирения сторон на какой-либо основе.
- 2 Прекращение конфликта вследствие победы одной из сторон.
- 3 Ослабление конфликта почти до полного примирения на основе взаимных уступок или уступок одной из сторон.
- 4 Трансформация конфликта путем перерастания его в новый конфликт, который затмевает первый, или перерастания в перманентную конфликтную ситуацию.
- 5 Постепенное затухание конфликта на основе самопроизвольного течения.
- 6 Механическое уничтожение конфликта.

Основными формами завершения конфликта являются:

Разрешение конфликта - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта.

Этапы разрешения конфликта:

- 1 Установление действительных участников конфликтной - ситуации.
- 2 Выявление мотивов, целей, способностей, особенностей характера, профессиональную компетентность участников конфликта.
- 3 Изучение существовавших до конфликтной ситуации межличностных отношений участников конфликта.
- 4 Определение истинной причины возникновения конфликта.

5 Изучение намерений, представлений конфликтующих сторон о способах разрешения конфликта.

6 Выявление отношений к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении. Определение и применение способов разрешения конфликтной ситуации, которые были бы адекватны характеру ее причин, учитывали бы особенности лиц, вовлеченных в конфликт, носили бы конструктивный характер, соответствовали бы целям улучшения межличностных отношений и способствовали бы развитию коллектива.

Урегулирование конфликта отличается тем, что в устранении противоречия между его сторонами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

Для урегулирования конфликта необходимо проанализировать конфликтную ситуацию, а затем и предпринимать необходимые действия:

- выяснить причины, а не поводы конфликта;
- определить зоны конфликта;
- выяснить мотивы вступления людей в конфликт;
- при анализе конфликтных ситуаций необходима беспристрастность.

Затухание конфликта - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений между его участниками. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую.

Затухание конфликта происходит в результате:

- истощения ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы;
- потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта;
- переориентации мотивации сторон.

Устранением конфликта - это такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта.

Устранение конфликта применяется, когда существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт.

Перерастание в другой конфликт случается тогда, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Прогнозирование, профилактика и предупреждение - это те виды управляющих воздействий, которые целесообразны на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньше усилий необходимо приложить для ее эффективного разрешения.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Цель профилактики конфликтов - создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Условия профилактики конфликтов.

К объективным условиям профилактики конфликтов они относят:

1 Создание благоприятных условий жизнедеятельности людей.

2 Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

3 Справедливое и гласное распределение материальных благ.

4 Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов:

1 Структурно-организационные условия связаны с оптимизацией как структуры организации (цех, завод, фирма), так и структуры социальной группы.

2 Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками (четкое разделение функциональных обязанностей, отсутствие их дублирования).

3 Личностно-функциональные условия связаны с профессионально умелым подбором, оценкой и расстановкой кадров.

4 Ситуативно-управленческие условия связаны с уровнем управленческой компетентности руководителя, что обычно проявляется в принятии руководителем оптимальных управленческих решений, в выборе и реализации эффективного стиля управления, в грамотной оценке результатов деятельности сотрудников.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

1 Баланс ролей. Когда партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Психологически наиболее комфортной ролью для человека является роль старшего. Но эта роль потенциально наиболее конфликтна, поскольку именно она чаще всего не устраивает партнера. Наиболее благоприятным для предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими на равных.

2 Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. Каждый стремится делать то, что он хочет и когда хочет. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. Поэтому если человек считает свою зависимость от нас большей, чем он может допустить, это может служить причиной конфликтного поведения с его стороны.

3 Баланс взаимных услуг. Человек осознанно или подсознательно фиксирует услуги, которые оказал, и те, которые оказали ему. Нарушение баланса взаимных услуг во взаимодействии диады людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом.

4 Баланс ущерба. Деструктивное чувство мести, присущее человеку, может проявляться в поддержании баланса ущерба. При нанесении человеку какого-либо ущерба, он пытается ответить тем же тому, от кого пострадал.

5 Сбалансированность самооценки и внешней оценки. В процессе социального взаимодействия люди постоянно оценивают друг друга. Человеку свойственна самооценка своего поведения и результатов деятельности. Наиболее интенсивно процесс взаимооценки идет в диаде «начальник-подчиненный». Оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности и то, что ему удалось сделать в результате работы. При оценке работы начальником чаще

оценивается то, что подчиненному не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормативными требованиями к деятельности.

б Баланс ответственности. Любая ситуация, в которой один из партнеров берет на себя либо слишком большую, либо слишком малую ответственность, может привести к конфликту.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения динамики конфликта. Какие периоды и этапы развития конфликта Вы можете в ней выделить. Ответ зафиксируйте в тетради для самостоятельной работы.

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой обучающихся, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцирована Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стратегию поведения. На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению всех сотрудников, не только не выразил

возмущение, но охотно пошел ей на встречу, сказав лишь, что поскольку эти часы все равно нужно отработать, то он возьмет на себя часть нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры.

Когда в следующий раз одной из ассистенток кафедры пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабохарактерности, чрезмерной терпимости, но вместе с тем, недовольство высказывалось и в адрес Лялиной. Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Лялина растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворялись. О ней стали говорить, что она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова, чтобы добиться особого положения на кафедре.

Былые почитатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо, чем еще больше восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, что не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением и между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение «завершение конфликта».
- 2 Формы завершения конфликта.
- 3 Особенности урегулирования конфликта.
- 4 Применение метода устранения конфликта.
- 5 Прогнозирование конфликтов.
- 6 Профилактика конфликтов.

Литература: [1, с. 137-143], [4, с.90-97].

Раздел 3 Управление конфликтами

Тема 3.1 Управление конфликтами и стрессами

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа, характеристика методов нейтрализации стрессов.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о способах управления конфликтами и стрессами;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе решения поставленных задач;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Слово «стресс» в переводе с английского означает «напряжение». В научный оборот этот термин введен в 1936 г. выдающимся канадским физиологом Гансом Селье, разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессо- генов).

По определению Г. Селье, стресс - это неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям.

В динамике стрессового реагирования Г. Селье видит три фазы:

- реакцию тревоги, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;
- фазу сопротивления, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;
- фазу истощения, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.

Стресс - это защитный механизм управления поведением человека в целях поддержания его выживания. Объективно стресс проявляется в мобилизации нервной, иммунной и сердечно-сосудистой и мышечной систем. Субъективно стресс переживается в первую очередь, как состояние напряженности.

Стресс - обязательный компонент жизни. Стресс может не только понизить, но и повысить устойчивость организма к негативным факторам. Для разведения этих полярных функций стресса Г. Селье предложил различать собственно стресс, как необходимый организму механизм преодоления неблагоприятных внешних воздействий, и дистресс, как состояние, безусловно вредное для здоровья. (Слово «дистресс» переводится как «истощение», «несчастье».)

Таким образом, стресс - это напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций, а дистресс - это чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

Состояние дистресса фактически соответствует третьей из выделенных Г. Селье фаз стрессового реагирования. Именно с ней и надо бороться. Точнее - стараться не допустить перехода стресса в дистресс. Сам же по себе стресс - это вполне нормальная реакция.

Признаки рабочего стресса варьируются в зависимости от особенностей рабочего окружения, а также от того, как долго работник находился под воздействием инициатора стресса и насколько интенсивен был этот «индуктор». К

типичным симптомам рабочего стресса относятся:

- бессонница;
- потеря умственной концентрации;
- постоянное чувство тревоги и напряжение;
- нежелание выходить на работу;
- депрессия;
- раздражительность и разочарованность в жизни;
- семейные конфликты;
- ряд физических заболеваний, таких как болезни сердечно-сосудистой и пищеварительной систем, мигрень, проблемы со спиной.

Причины, вызывающие рабочие стрессы

1 Ненадежность работы.

2 Чрезмерно высокие требования к исполнению рабочего задания.

3 Экспансия технологий.

4 Культура рабочего места.

5 Личные и семейные проблемы.

Для снижения уровня стресса необходимы организационные изменения в сторону улучшения рабочих условий:

- урегулирование нагрузки на работника в соответствии с его способностями и ресурсами;
- совершенствование дизайна рабочего места, позволяющего обеспечивать стимул и содействие работнику в реализации своего мастерства;
- определение роли работника в трудовом процессе и установление границ его ответственности;
- предоставление работнику возможности участвовать в принятии решения и эффективно воздействовать на рабочий процесс;
- улучшение коммуникабельности, исключение неуверенности в карьерном росте;
- обеспечение содействия в решении социальных взаимоотношений среди работников;
- организацию школ переподготовки, совместимых с возможностями и ответственностью работника.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Заполните таблицу 2, дав характеристику основным методам нейтрализации стресса.

Таблица 2 - Характеристика методов нейтрализации стрессов

Методы нейтрализации стрессов	Характеристика метода
Планирование	
Физические упражнения	
Диета	
Психотерапия	
Медитация и расслабление	

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение «стресс».
- 2 Фазы реагирования в стрессовой ситуации.
- 3 Определение «дистресс».
- 4 Методы нейтрализации стресса.

Литература: [1, с.80-87], [4, с. 190-198].

Тема 3.2 Методы управления конфликтами

Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, ответы на поставленные вопросы, подготовка реферативных сообщений по выбранной тематике.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о методах управления конфликтами;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе подготовки реферативных сообщений по выбранной тематике;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Внутриличностные методы воздействуют на отдельную личность и состоят в правильной организации своего собственного поведения, в умении высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны оппонента. Этот метод позволяет человеку отстоять свою позицию, не превращая оппонента в противника.

Структурные методы воздействуют преимущественно на участников организационных конфликтов, возникающих из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы мотивации и стимулирования работников. К таким методам относят:

- разъяснение требований к работе;
- использование координационных механизмов заключается в задействовании структурных подразделений организации или должностных лиц, которые в случае необходимости могут вмешаться в конфликт и помочь разрешить спорные вопросы между конфликтующими сторонами;

– разработка или уточнение общеорганизационных целей позволяет объединить усилия всех сотрудников организации, направить их на достижение выдвинутых целей;

– создание обоснованных систем вознаграждения.

Межличностные методы управления конфликтами - это методы, в которых принимают участие минимум две стороны и каждая из сторон выбирает форму поведения для сохранения своих интересов с учетом дальнейшего возможного взаимодействия с оппонентом.

Стиль поведения в конкретном конфликте:

1 Принуждение означает попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой.

2 Решение проблемы означает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти путь действий, приемлемый для всех сторон.

3 Переговоры - это набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений.

4 Ответные агрессивные действия. Применение этих методов приводит к разрешению конфликтной ситуации с позиции силы, в том числе с использованием грубой силы, насилия.

Способы управления конфликтами

1 Уход от конфликта.

2 Метод бездействия.

3 Уступки или приспособление.

4 Метод сглаживания, который используется в организациях, ориентированных на коллективные методы трудового процесса.

Подавление конфликта предполагает использование различных методов.

1 Метод скрытых действий применяется в случаях, когда:

– стечение экономических, политических, социальных или психологических обстоятельств делает невозможным открытый конфликт;

– отсутствует желание иметь дело с открытым конфликтом из-за боязни потери имиджа;

– невозможно по тем или иным причинам вовлечение противоположной стороны в активное противодействие;

– дисбаланс сил, отсутствие паритета в ресурсах сталкивающихся сторон подвергает более слабую сторону повышенному риску или вызывает излишние издержки.

2 Метод быстрого решения. Суть его в том, что решение по проблеме, вызвавшей конфликт, принимается в самые короткие сроки, почти мгновенным соглашением. Это становится возможным в случаях:

– острого дефицита времени для принятия обстоятельного решения, вызванного, в частности, сложившейся ситуацией;

– существенного изменения одной из сталкивающихся в конфликте сторон своей позиции под влиянием аргументации другой стороны или же в связи с получением новой информации;

– взаимного желания конфликтующих сторон участвовать в поиске более

приемлемых вариантов соглашений;

- когда конфликтная ситуация не является остро противостоящей интересам сторон;

- уверенности сторон в том, что скорое решение резко снижает издержки по сравнению с другими сценариями конфликта.

Для управления конфликтом наиболее рациональным и оправданным является использование всего управленческого механизма воздействия на конфликтную ситуацию и поведение участников конфликта.

Общие рекомендации по воздействию на конфликтную ситуацию:

- 1 Признать существование конфликта.
- 2 Определить возможность переговоров.
- 3 Согласовать процедуру переговоров.
- 4 Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта.
- 5 Разработать варианты решений.
- 6 Принять согласованное решение.
- 7 Реализовать принятое решение на практике.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Приложение Б.

3 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Ответьте письменно на поставленные вопросы:

- перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики;

- каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки;

- покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности;

- в чем причины широкого применения тактик ухода и применения силы, несмотря на их явные слабости;

- раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики;

- проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения;

- каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты;

- каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного

противоборства.

Задание 2

Подготовка реферативных сообщений:

- 1 Особенности управления межличностными конфликтами.
- 2 Управление групповыми и межгрупповыми конфликтами.
- 3 Понятие управления конфликтом.
- 4 Понятие и этапы переговорного процесса.
- 5 Пути предупреждения конфликта.
- 6 Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
- 7 Этапы регулирования конфликта.
- 8 Понятие технологии эффективного общения.
- 9 Технологии рационального поведения в конфликте
- 10 Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Определение «Управление конфликтами».
- 2 Методы управления конфликтами: внутри личностный метод.
- 3 Методы управления конфликтами: структурные методы.
- 4 Методы управления конфликтами: межличностный метод.
- 5 Методы управления конфликтами: принуждение.
- 6 Методы управления конфликтами: переговоры.
- 7 Три способа управления конфликтами: уход от конфликта, подавление конфликта и собственно управление конфликтом.

Литература: [1, с.137-143; 173-184], [4, с.201-221].

Раздел 4 Технологии разрешения конфликтов

Тема 4.1 Конфликтный медиаторинг

Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, решение проблемных ситуаций.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о конфликтном медиаторинге;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе решения проблемных ситуаций;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Медиация (от лат. *mediatio*) - посредничество. Во всем мире медиация яв-

ляется одной из самых популярных форм урегулирования споров. Медиация позволяет уйти от потери времени в судебных разбирательствах, от дополнительных и непредсказуемых расходов, процесс медиации является частным и конфиденциальным.

Медиация - это процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения (или "самоопределения") между конфликтующими сторонами. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению.

Принципы медиации:

1 Беспристрастность.

2 Конфиденциальность.

3 Добровольность.

В качестве медиаторов могут выступать кто угодно. Существуют, однако, группы людей, которые, в силу их статуса, относятся к официальным медиаторам:

- межгосударственные организации (ООН);

- государственные правовые институты (арбитражный суд, прокуратура);

- государственные специализированные комиссии (например, по урегулированию забастовок);

- представители правоохранительных органов (участковый в бытовых конфликтах);

- руководители структур по отношению к подчиненным;

- общественные организации (профсоюзы);

- профессиональные медиаторы-конфликтологи;

- социальные психологи.

Неофициальные медиаторы, к которым можно обратиться за помощью в силу их образования или большого опыта:

- представители религиозных организаций;

- психологи;

- социальные педагоги;

- юристы.

Медиация необходима в следующих случаях:

1 Когда необходимо прийти к тому или иному решению в результате переговоров и закрепить его документально.

2 Когда между сторонами есть договоренности, которые они не могут раскрывать третьим лицам (а тем более в суде) и хотят сохранить конфиденциальность.

3 Когда раздражение и эмоции препятствуют эффективному общению сторон.

4 Когда стороны ограничены временными рамками и экономят средства.

5 Когда стороны хотят оставаться в партнерских или добрых отношениях.

Конфликты, которые необходимо разрешать в суде

1 Когда необходимо публичное оглашение спора, конфликта.

2 Когда одна из сторон хочет использовать суд для наказания другой стороны.

3 Когда существует необходимость судебного контроля за поведением одной из сторон после вынесения решения.

4 Когда спор включает в себя уголовные и конституционные вопросы.

Функции медиатора

1 Оценщик конфликтов - в этой роли медиатор должен изучить все измерения спора с точек зрения обеих (или всех) спорящих сторон.

2 Активный слушатель - в этой роли медиатор должен слушать активно, с тем, чтобы усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую.

3 Беспристрастный организатор процесса.

4 Генератор альтернативных предложений - в этой роли медиатор может помочь спорщикам найти иные решения, которые, в конечном итоге, могут послужить спасению репутации стороны.

5 Расширитель ресурсов - медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию.

6 Испытатель реалистичности и выполнимости - в этой роли медиатор выступает как бы "адвокатом дьявола" - защищает менее приемлемую позицию или позицию другой стороны, испытывая аргументированность каждой позиции, отстаиваемой стороной в ходе спора.

7 Помощник в выработке сторонами окончательной договоренности - в этой роли медиатор должен удостовериться, что спорщики точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании.

8 Обучающий процессу партнерских переговоров - в этой роли медиатору надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество.

Выделяют пять типов медиаторов:

- "третейский судья" - обладает максимальными возможностями для решения проблемы. Он изучает проблему всесторонне и его решение не обжалуется;

- "арбитр" - то же самое, но стороны могут не согласиться с его решением и обратиться к другому;

- "посредник" - нейтральная роль. Обладает специальными знаниями и обеспечивает конструктивное разрешение конфликта. Но окончательное решение принадлежит оппонентам;

- "помощник" - организует встречу, но не участвует в обсуждении;

- "наблюдатель" - своим присутствием в зоне конфликта смягчает его течение.

Первые два стиля называют высокоавторитарными. Они выгодны, если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

Тактики воздействия медиатора на стороны тактика поочередного выслушивания; директивное воздействие; сделка;

давление на одного из оппонентов;

челночная дипломатия.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Разрешите конфликтную ситуацию.

Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело. Как вы построите беседу? Какие вопросы зададите? Как начнете беседу? Как завершите?

Задание 2

Изберите наилучшую линию поведения. В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, нетворческую работу.

Какой из семи вариантов действий вы бы выбрали, обоснуйте ответ.

1 Продолжите корпеть над тем, что вам поручают в надежде на то, что ваша преданность делу будет вознаграждена.

2 Пожалуетесь сотрудникам, что теряете время впустую.

3 Напишите письмо руководству,

4 Скажете руководителю, что хотите делать другую работу, а вашу пусть делает кто-то другой.

5 Станете говорить всем, что рассчитываете получить работу в другой фирме.

6 Начнете без лишних разговоров подыскивать работу в другой организации.

7 Наметите план работы и покажете его руководителю, сказав, что вы могли бы делать и еще многое другое. Объясните вашу позицию.

Вопросы для самоконтроля

1 Определение «медиация».

2 Принципы медиации.

3 Категории медиаторов.

4 Случаи использования медиации.

5 Функции медиации.

6 Типы медиаторов.

7 Тактики воздействия медиаторов.

Литература: [1, с. 152-160], [4, с.217-221].

Тема 4.2 Стадии проведения медиаторинга

Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, решение проблемных ситуаций.

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о стадиях проведения медиаторинга;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе выполнения самостоятельной работы;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Медиация является альтернативой судебной процедуре и другим силовым способам разбирательства, обладает целым рядом преимуществ, самым главным из которых является то, что разрешение спора достигается путем принятия сторонами решения на добровольной и равноправной основе, одинаково устраивающего все заинтересованные стороны так, чтобы интересы всех участников спора могли бы быть удовлетворены.

Процесс медиации распадается на ряд стадий с применением характерных техник.

1 Формирование структуры и доверия. Эта стадия закладывает ту основу взаимоотношений, которая будет соблюдаться на протяжении всего медиаторского процесса. Медиатор должен потратить значительное количество времени и усилий для того, чтобы процесс медиации стал понятным и приемлемым для участников.

В первой стадии медиации выделяется несколько последовательных позиций (шагов), которые могут сокращаться или варьироваться в зависимости от специфики ситуации.

2 Анализ фактов и выявление проблем. Для того, чтобы приемлемое решение было принято, все участники должны иметь равный объем информации и хорошо понимать действительные проблемы. Задача медиатора на второй стадии - выявить все имеющиеся проблемы, поскольку большинство конфликтов имеет, как известно, комплексный характер. Причем, нужно добиться не только личных мнений о тех или иных проблемах, но и совместного понимания и формулирования участниками существа конфликта.

3 Поиск альтернатив. После обзора всех проблем и определения среди них главных медиатор приглашает участников высказаться по поводу путей их решения и фиксирует высказывания. Затем делается следующий шаг - анализ предложений на предмет их соответствия некоторым критериям.

На данной стадии медиатор выполняет две важные задачи:

- помочь участникам лучше сформулировать те предложения, которые у них уже есть;
- стимулировать их к поиску новых предложений, которые могли бы

удовлетворить всех лучше, чем предыдущие.

4 Переговоры и принятие решения. Главной задачей данной стадии является кооперация участников, нацеливание их на совместную работу. Слишком длинный список предложений для обсуждения и выбора в ряде случаев затрудняет принятие решения и, следовательно, должен быть максимально сокращен.

Роль медиатора на данном этапе заключается в том, чтобы представить участникам те предложения, которые уже были выработаны, и рассказать о процедурах и технологиях, способных помочь принятию эффективного решения. Далее медиатор контролирует организационно-технологическую сторону переговоров, в то время как разговор по содержанию ведут сами участники.

5 Составление итогового документа. Функция этой стадии производство документа (плана или соглашения), в котором были бы четко изложены принятые участниками решения, их текущие намерения и варианты поведения в будущем.

Медиатор организывает составление плана, уточняет формулировки, записывает принятые решения и стимулирует внесение в итоговый документ пунктов, которые говорили бы о возможности его корректировки в случае тех или иных изменений.

Проект плана или соглашения раздается всем участникам с тем, чтобы в преддверии следующей сессии они могли еще раз обдумать его и сделать свои поправки. Важно заметить, что зачастую стороны согласны с пунктами по существу, однако их не устраивают зафиксированные в документе слова - соответственно, медиатор должен позаботиться о том, чтобы план или соглашение были бы приемлемы и в стилистическом смысле.

Идеальное итоговое соглашение - это равноправные законные практичные, удовлетворяющие интересы, прочные обязательства с которыми согласны все конфликтующие стороны и которые выработаны в результате успешных переговоров с позиций сотрудничества.

Прочное итоговое соглашение. Соглашение может считаться прочным тогда, когда в процессе работы над ним и в самом тексте соглашения присутствуют следующие составляющие:

- 1 Процедурное удовлетворение.
- 2 Психологическое удовлетворение.
- 3 Удовлетворение по существу.

Отчет по переговорам. По окончании переговоров их участники обычно готовят отчет. Важно не только достигнутое соглашение, но и то, как проходили переговоры, каковы были предложения партнеров и их реакция на ваши предложения, что не вошло в итоговый документ, но может представлять интерес для дальнейшей работы.

6 Правовая процедура и утверждение соглашения.

7 Выполнение, пересмотр и коррективы соглашения. Стороны начинают работать в соответствии с достигнутыми договоренностями. Однако пункты этих договоренностей могут переосмысливаться, ситуация - меняться, могут возникать непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства. Во всех этих случаях будет лучше, если стороны не ограничатся спонтанной реакцией, а заранее предусмотрят возможность новых встреч, согласовании и обсуждений.

Стадии 6 и 7 могут отсутствовать совсем (если принятое соглашение исчерпывает проблему и касается только участников медиации), либо проводиться сторонами самостоятельно, без участия посредника.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Ознакомьтесь с ситуациями и решите их, выводы оформите в письменном виде.

Ситуация 1

Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: или с матерью, или с отцом. Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

Ситуация 2

Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья спорили из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний — одну треть, а младший — одну шестую часть. Беда в том, что когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти как и не могут, и скачала: «Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны отдать мне одну овцу». Братья подумали и согласились. В результате у них осталось 18 овец, которых можно было замечательно поделить. Какая модель посредничества имела место в этой притче? К какому типу можно отнести это решение?

Ситуация 3

В 1996 г. экстремисты движения «Тупик Амару» захватили заложников и резиденции японского посла в Перу. В обмен на их освобождение они потребовали освободить из тюрем своих сторонников. Власти около пяти месяцев вели с террористами переговоры, что дало возможность подготовиться к штурму здания и освободить заложников. Какую функции выполняли, прежде всего, эти переговоры?

Ситуация 4

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за

границей. Определите, что может быть общего в их интересах. Разработайте возможные варианты компромиссного решения проблемы. Каковы в этой ситуации могут быть варианты асимметричного решения?

Ситуация 5

Итогом так называемой «странной войны» между Москвой и Литвой (1487 - 1494) стал переход к мирному урегулированию конфликта. Весь 1493 г. прошел в переговорах между великим князем московским Иваном III и великим князем литовским Александром Каземировичем, которые обменивались посланиями через доверенных лиц. В качестве одной из важнейших условий заключения мирного договора Иван Великий выдвинул пункт о признании своего нового титула - знаменитой краткой формулы «государь всея Руси». По отношению к великому князю литовскому это требование звучало почти как оскорбление: ведь именно он и был владельцем большей части этой самой Руси. Какой тактический прием был использован Иваном III? Можно ли его считать мани-пулятивным и почему?

Ситуация 6

Страны, занимающиеся китобойным промыслом, в целях его регулирования подписали Конвенцию, в соответствии с которой Международная китобойная комиссия определяет, какие виды китов, где, когда и в каких количествах можно добывать. Однако это не решило всех проблем. И можно констатировать наличие конфликтного противостояния как внутри самой организации, так и между китобойными странами и защитниками китов. Каким, на ваш взгляд, могло бы быть решение проблемы, устраивающее все стороны:

- полностью запретить любой промысел всех видов китов;
- выход китобойных стран из Конвенции;
- разрешить торговлю китовым мясом;
- разрешить традиционный прибрежный промысел (т.е. для тех народов, для которых китовая охота — элемент традиционного образа жизни), но запретить любой другой промысел и международную торговлю китовым мясом;
- разрешить добычу китов в научных и коммерческих целях, но ограничить международную торговлю продуктами из них.

Вопросы для самоконтроля

- 1 Стадия 1 - формирование структуры и доверия.
- 2 Стадия 2 - анализ фактов и выявление проблем.
- 3 Стадия 3 - поиск альтернатив.
- 4 Стадия 4 - переговоры и принятие решения.
- 5 Стадия 5 - составление итогового документа.
- 6 Стадия 6 - правовая процедура и утверждение соглашения.
- 7 Стадия 7- выполнение, пересмотр и коррективы соглашения.

Литература: [1, с.101 -110].

Тема 4.3 Нормативное регулирование конфликтов

Работа с конспектом лекции, составление плана и тезисов ответа, ответы на

поставленные вопросы. Заполнение табличной формы: «Модели поведения в переговорах».

Цель:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний о нормативном регулировании конфликтов;
- углубление и расширение теоретических знаний в процессе выполнения самостоятельной работы;
- формирование самостоятельности мышления, способность анализировать изученное.

Теоретический материал по теме

Нормы, обеспечивая предсказуемость поведения членов коллектива, позволяют каждому стандартно реагировать на ситуации, не задумываясь, не рискуя попасть в неловкое положение самому или поставить в него других. С этой точки зрения нормы оказываются фактором стабилизации отношений, избавляют человека от тревог и неопределенности.

Утверждение единых для групп норм поведения и отношения к окружающему обеспечивается механизмом формирования и развития неформальной группы.

Одновременно с процессом формирования норм усиливается групповое давление. Группа начинает применять негативные санкции в отношении тех членов, которые в своем поведении отклоняются от групповых норм. Сначала нарушитель получает косвенные сигналы неодобрения, а затем нарушителю открыто выражают недовольство и требуют соблюдения групповых правил и традиций.

Групповые нормы, касающиеся неформального общения, складываются, как правило, стихийно. Они представляют собой стандартные правила поведения, которых придерживаются участники группы.

Нормативное регулирование конфликтов делает систему более стабильной, определяет долговременный порядок, разрешение конфликтов и тем самым является эффективным средством функционирования развитых организационно-экономических систем.

Наибольшее значение при регулировании конфликтов имеют нравственные нормы поведения людей. Нравственные нормы обычно нигде не записаны и вообще четко не сформулированы. Обращение к ним в практике урегулирования конфликтов встречается еще редко.

Важными для управления конфликтами являются нормы права, которые закреплены в законах и других актах, санкционированных государством.

Правовая норма имеет несколько каналов воздействия на поведение людей:

- информационное воздействие, т.е. норма, предлагает индивидууму варианты поведения, одобряемые государством, предупреждает о последствиях того или иного поступка;
- ценностное воздействие, т.е. норма, декларирует ценности, признаваемые обществом и государством;

– принудительное воздействие, т.е. норма, обладает силой принуждения в отношении тех, кто игнорирует ее требования.

При нарушении нормы вступают в действие правовые механизмы, начинают функционировать учреждения и должностные лица, занятые применением права.

Считается, что переговоры целесообразно вести только с теми силами, которые имеют власть в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события.

Группы, чьи интересы затрагиваются в конфликте:

– первичные группы - затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров,

– вторичные группы - затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени. Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые.

Основные правила ведения дискуссии:

1 Правило выслушивания.

2 Правило равенства.

3 Процедурное правило.

4 Правило безоценочных суждений.

5 Правило переговорной комнаты.

Этапы переговорного процесса:

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

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

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

4 Завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля.

Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении.

В процессе деловых переговоров нередко возникают ситуации, называемые манипуляциями, которые приводят к тому, что неосознанно или невольно совершаются поступки, преследующие цели исключительно противников.

Манипуляции - это ситуации, в которых на человека оказывают определенное давление, помогающее использовать его в чужих целях.

Виды манипуляций:

Манипуляции, направленные на унижение оппонента:

1 Указание на то, что окружающие не поймут или не простят вашего

решения.

2 Демонстрация исключительного упрямства и самоуверенности.

3 Постоянное подчеркивание того, что «ваши аргументы не выдерживают никакой критики».

4 Использование стратегии «Милый и подлый». То есть, быть дружелюбным и вместе с тем постоянно возмущаться.

5 Демонстрация зависимости оппонента.

Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости»:

1 Патетическая просьба «войти в положение». Ожидаемая реакция - вызвать благосклонность и великодушие. Способ противодействия: не брать на себя обязательств.

2 Создается видимость того, что позиция оппонента слишком сложна для понимания. Ожидаемая реакция - принудить партнера раскрыть больше информации, чем надо. Способ противодействия: спросить о том, что именно неясно.

3 Партнер изображает из себя «слишком делового», делая вид, что существующие проблемы несущественны. Ожидаемая реакция: создать у вас установку, что идет диалог двух умудренных опытом людей, которым не пристало осложнять друг другу жизнь. Способ противодействия: твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы.

4 Авторитетные заявления, ссылки на экспертов и на «очевидные факты». Ожидаемая реакция - вызвать у вас страх показаться глупым, некомпетентным и неконструктивным. Способ противодействия: заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание.

Методические указания к выполнению задания

1 Приложение А.

2 Задание для самостоятельной работы выполняются в тетради для выполнения домашнего задания. Тетрадь 18 листов. В тетради указывается дата выполнения задания, тема, нумерация заданий. Поля 3 см для выставления оценки и написания рецензии преподавателем по результатам выполненной работы.

Задание для самостоятельной работы

Задание 1

Заполните таблицу 3, указав особенности поведения и выбора стиля в процессе проведения переговоров.

Таблица 3 - Модели поведения в переговорах

Тип поведения	Характеристика поведения (мотивы)	Адекватный стиль общения
Избегающий		
Уступающий		
Отрицающий		
Наступающий		

Задание 2

На основе изученного материала составьте предложение провести переговоры по конфликту, соглашение о взаимопонимании, договор об услугах посредничества, исковое заявление о взыскании заработной платы. Работу оформите в тетради.

Вопросы для самопроверки

1 Формирование единых групповых норм поведения в неформальных группах.

2 Нравственные нормы поведения людей при регулировании конфликтов.

3 Каналы воздействия на поведение людей правовыми нормами.

4 Основные этапы переговорного процесса.

5 Манипуляции, основанные на правилах приличия.

6 Манипуляции, направленные на унижение оппонента.

Литература: [1, с. 188-192].

3 Список рекомендуемых источников

Основная литература

- 1 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - СПб: Питер, 2023. – 560 с.
- 2 Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. Учебник. - М.: ИНФА, 2023. – 301 с.
- 3 Бунтовская Л.Л. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / - 2-е изд., перераб. и доп. - М: Юрайт, 2023. - 144 с.
- 4 Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология. Учебное пособие. - М.: Щит-М, 2020.
- 5 Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология: учебник - 2-е изд., испр. и доп. - М: Юрайт, 2023. - 298 с.

Дополнительная литература

- 1 Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб.: Питер, 2020.
- 2 Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликта. - М., 2021.
- 3 Ершов А.А. Личность и коллектив: межличностные конфликты в коллективе и их разрешение. - СПб.: Питер, 2020.
- 4 Кашапов М.М. Основы конфликтологии: учебное пособие/ - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 116 с.
- 5 Леонов Н.И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения -3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 264 с.
- 6 Распопова Н.И. Медиация. – М.: Юрайт, 2023. - 222 с.
- 7 Черкасская Г.В. Управление конфликтами: учебник и практикум. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 236 с.
- 8 Чернова Г.Р. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования - 2-е изд., испр. и доп. - Мю: Юрайт, 2023. - 203 с.

Адреса ресурсов Интернета

- 1 Практическая конфликтология в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflictology.spb.ru>
- 2 Мир психологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>
- 3 Библиотека конфликтолога [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflict-studies.ru/about>
- 4 Дополнительные материалы по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://4brain.ru/conflictology/dopolnitelnye-materialy.php>.

Приложение А

Работа с конспектом лекций, составление плана и тезисов ответа

Цель данной работы состоит в том, чтобы максимально сосредоточиться на уже выбранном материале и усвоить его. Без обработки множества первоисточников усвоить данный учебный материал. Конспект лекции уже содержит в себе основные идеи и положения изучаемой темы. Поэтому прежде чем переходить к составлению плана ответа, тезисов ответа или изучению данной темы, необходимо тщательно прочитать и проанализировать данную информацию. Если необходимо, то обратиться к учебнику или первоисточнику. После чего можно переходить к непосредственной работе с конспектом лекции.

Просмотрите конспект сразу после занятий, отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

При изучении темы записывайте себе план ответа, тезисные ответы к этим пунктам плана.

Для более продуктивного запоминания материала можно использовать следующие способы работы с конспектом:

1 Выписка - это запись только отдельных, наиболее важных мест текста. Выписки нужны для того, чтобы выбирать из лекционного материала только наиболее существенное, они помогают не только накопить нужные сведения по тем или иным вопросам, но, и облегчают запоминание.

2 Составление плана как один из видов записей характеризуется следующим:

- он краток, не требует много времени для составления;
- составляться может прямо по ходу чтения;
- отражает последовательность изложения материала источника;
- раскрывает содержание источника и помогает восстановить в памяти прочитанное;
- помогает организации самоконтроля и ускоряет проработку материала.

3 Тезисы ответов - это основные положения лекционного материала, кратко сформулированные самим читателем. Основные положения изучаемого материала кратко записываются в том порядке, в каком они изложены в первоисточнике. При этом каждый тезис записывается отдельно, с новой строки. Полезно для облегчения восприятия нумеровать тезисы. В тезисы включаются важные, ключевые положения, обобщающие и раскрывающие содержание изучаемого материала. Их составление помогает уяснить содержание прочитанного, приучает кратко формулировать собственные мысли, приучает читать целенаправленно, фиксировать внимание на сути тех или иных вопросов.

Подведите итог, выводы по данной теме, включая собственное отношение к тем или иным идеям. Подготовка будет закончена, если вы сможете ответить на контрольные вопросы темы, выделите логические связи и определите последовательность в изучении темы.

Приложение Б

Основные требования к написанию и оформлению рефератов и реферативных сообщений

Реферат или реферативное сообщение оформляются на основании индивидуального задания, выданного преподавателем, либо по выбору обучающийся, но по согласованию с преподавателем.

При выполнении рефератов и реферативных сообщений должны использоваться компьютерные технологии.

Объем рефератов должен содержать 10-14 листов текста, реферативных сообщений – 7-10 листов текста.

Рефераты и реферативные сообщения должны быть выполнены на белой бумаге формата А4 по ГОСТ 2.301 (210x297 мм) с одной стороны листа.

Поля: левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 15 мм, нижнее – не менее 20 мм.

Отступ красной строки: 1,25 см (15-17 мм).

Междустрочный интервал: 10 мм (одинарный).

Шрифт: Times New Roman.

Размер: 14.

Выравнивание: по ширине.

Нумерация страниц: все листы, включая приложения, должны иметь сквозную нумерацию. Первым листом является титульный лист. На титульном листе номер не ставится. Номер листа проставляется в его правом нижнем углу, арабскими цифрами.

На титульном листе указывается название образовательного учреждения, дисциплина, шифр и название специальности, тема реферата, Ф.И.О. автора, Ф.И.О. преподавателя.

Структура работы

1 Титульный лист.

2 Содержание с указанием нумерации начальных страниц каждого раздела и подраздела работы. Название раздела печатается заглавными буквами с указанием порядкового номера и названия рубрики (1 Название).

3 Введение (актуальность выбранной темы, анализ использованных источников и литературы, структура и цель работы).

4 Основная часть (делится на разделы, разделы - на подразделы).

5 Заключение (выводы, обобщающие результаты работы).

6 Список использованных источников должен включать не менее 3 источников.

7 Приложения (если есть).

Этапы работы над рефератом

1 Формулирование темы. Тема должна быть не только актуальной по своему значению, но и интересной по содержанию.

2 Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 3-5).

- 3 Составление библиографии.
- 4 Обработка и систематизация информации.
- 5 Разработка плана реферата.
- 6 Написание реферата.
- 7 Публичное выступление с результатами аналитической работы.

Содержание работы должно отражать

- 1 Знание современного состояния проблемы.
- 2 Обоснование выбранной темы.
- 3 Использование известных результатов и фактов.
- 4 Полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой.
- 5 Актуальность поставленной проблемы.
- 6 Материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Рецензия на реферат содержит оценку

- 1 Эрудированности в рассматриваемой области
 - актуальность рассматриваемого вопроса;
 - степень знакомства с современным состоянием проблемы;
 - использование известных результатов и научных фактов в работе;
 - полнота цитируемой литературы.
- 2 Собственные достижения автора
 - использование знаний вне учебной программы;
 - степень новизны;
 - научная значимость проблемы;
 - владение научным и специальным аппаратом.
- 3 Характеристика работы
 - грамотность и логичность изложения материала;
 - структура работы (введение, основная часть, вывод, приложения, список использованных источников);
 - соответствие оформления реферата и реферативных сообщений стандартам.