

Студенти другої вищої освіти виконують 3 практичні роботи та надсилають звіти до 05.05.20 на електронну адресу: sgyanovskaya@karazin.ua.

Максимальна кількість балів – 60.

Екзамен буде проходити в тестовій формі в режимі он-лайн – 40 балів.

Практична робота 1

«Визначення форми конфлікту за В.П. Шейновим»

Мета роботи: визначення форми конфлікту.

Завдання.

1. Визначити форму конфлікту.
2. Проаналізувати основні елементи формули.

Студенти визначають форми конфліктів з додатку до завдання і форму конфлікту, який вони описали самостійно для практичної роботи №2.

Один з вітчизняних дослідників в області конфліктології В. П. Шейнов у своїй книзі «Конфлікти в нашому житті і їхнє вирішення» наводить три формули конфліктів (А, Б і В). Практичне значення формул конфліктів полягає в тому, що вони дозволяють досить швидко проводити аналіз багатьох конфліктів і знаходити шляхи їх вирішення. При цьому слід пам'ятати, що наведені нижче формули не можуть бути універсальним методом оцінки і вирішення будь-яких конфліктів. У багатьох випадках вони можуть служити лише орієнтиром в складному і суперечливому процесі управління конфліктами.

Перша формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктогенів (КФГ).

Конфліктогени - це слова, дії (або відсутність дій), які можуть привести до конфлікту. Механізм розвитку конфлікту за першою формулою ґрунтується на негативному сприйнятті і негативній реакції особистості, проти якої застосований конфліктоген. При відсутності вольового регулювання такої реакції вона має тенденцію розвиватися згідно із законом ескалації, тобто наростання напруги.

Класифікація конфліктогенів

Характер конфліктогена	Форма прояви
Пряме негативне ставлення	Наказ, загроза; зауваження, критика; звинувачення, глузування; глузування, сарказм
Поблажливе ставлення	Принизлива розрада; принизлива похвала; докір; глузування
Хвастощі	Захоплююча розповідь про свої реальні й уявні успіхи
Менторські відносини	Категоричні оцінки, судження, висловлювання; нав'язування своїх порад, своєї точки зору; нагадування про неприємне; моралі і повчання
Нечесність і нещирість	Приховування інформації; обман або спроба обману; маніпуляції свідомістю людини
Порушення етики	Завдані випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера по спілкуванню (не привітався, не покликав сісти, не виявив уваги, продовжує займатися сторонніми справами і т.п.); перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншу людину
Регресивна поведінка	Наївні питання; посилення на інших при отриманні справедливого зауваження; сперечання

Більш конкретно першу формулу конфлікту схематично можна виразити таким чином:

КФГ₁ → КФГ₂ → КФГ₃ → ... → КФ,

де КФГ1 - перший конфліктоген; КФГ2 - другий конфліктоген, у відповідь на перший; КФГ3 - третій конфліктоген, у відповідь на другий, і т.д.

При цьому важливо мати на увазі, що $КФГ2 > КФГ1$, $КФГ3 > КФГ2$ і т.д., тобто кожен конфліктоген у відповідь є більш сильним, ніж той, на який він відповідає (Закон ескалації конфліктогенів).

Конфлікти, що виникають за першою формулою, називають конфліктами типу А. Важливо відзначити, що за спостереженнями фахівців, 80% конфліктів виникає незалежно від бажання їх учасників і за вищенаведеною формулою. У зв'язку з цим слід запам'ятати два правила безконфліктного взаємодії.

Правило 1. Не вживайте конфліктогени.

Правило 2. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген.

Для успішного застосування сформульованих правил важливо знати конкретні прояви конфліктогенів, які найбільш часто зустрічаються на практиці у відносинах між людьми.

Друга формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктної ситуації (КС) і інциденту (І) і виражається наступним чином:

$$КС + І = КФ,$$

де КС - конфліктна ситуація - це накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють ґрунт для реального протиборства між ними; І - інцидент - це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Дана формула вказує способи вирішення таких конфліктів, які умовно будемо називати конфліктами типу Б:

Спосіб 1. Усунути конфліктну ситуацію.

Спосіб 2. Вичерпати інцидент.

Третя формула відображає залежність конфлікту (КФ) від декількох конфліктних ситуацій (КС). Її можна виразити таким чином:

$$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ, \text{ при цьому } n > 2$$

Словами цю формулу можна виразити так: сума двох або більше конфліктних ситуацій призводить до конфлікту. Конфлікти, що виникають за третьою формулою, називають конфліктами типу В.

Вирішення конфліктів такого типу зводиться до усунення всіх конфліктних ситуацій.

ДОДАТОК

Завдання для розвитку навичок аналізу конфліктів між суб'єктами соціальної взаємодії на основі застосування формул (А, Б і В) і пошуку варіантів розв'язання конфліктних ситуацій.

Студенти вирішують завдання, відповідають на питання - за якою формулою розвивається конфлікт. Відповідь повинна бути ґрунтовною, тобто, якщо, на думку студента конфлікт типу А, то чітко вказується кожен з конфліктогенів та визначається його приналежність до тієї, або іншої групи конфліктогенів. Якщо конфліктоген за типом Б, то описується конфліктна ситуація та визначається інцидент.

Завдання 1.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

Керівник прийняв на роботу непідготовленого працівника, не погодивши це з заступником, у якого той в підпорядкуванні. Незабаром з'ясовується нездатність прийнятого працівника виконувати свою роботу. Заступник представляє керівнику доповідну записку про це. Керівник тут же рве дану записку.

Завдання 2.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

При розподілі премії начальник не надав її одному з підлеглих. Підстав для депремювання не було. На питання підлеглого керівник не зміг пояснити причини, сказав тільки: "Це я вас вчу".

Завдання 3.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

Розмовляючи з претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку надалі підвищити його на посаді. Новоприйнятий з натхненням приступає до роботи, проявляючи високу працездатність і сумлінність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не додаючи зарплату і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає проявляти ознаки невдоволення ... Назріває конфлікт.

Завдання 4.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

Начальник повідомляє підлеглому, що в наступному місяці відправляє його на курси підвищення кваліфікації. Підлеглий відмовляється, посилаючись на те, що до пенсії йому залишилося всього півтора року.

Завдання 5.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

Працівник, який досяг пенсійного віку, скаржиться начальнику, що майстер виживає його з роботи. Майстер клянеться, що найменшого приводу для цього не дає. Працівник же продовжує скаржитися.

Завдання 6.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

Начальник дає завдання робітникам. Той відмовляється, мотивуючи свою відмову тим, що ця робота вимагає більш високого розряду і, додаючи при цьому, що йому вже п'ять років не підвищують розряд.

Завдання 7.

Визначте природу конфлікту (тип А, Б, В) в наступній ситуації.

На нараді один з підлеглих, не витримавши натиску керівника, в напівжартівливої формі звернув на цей натиск увагу. Керівник не знайшов, що сказати, але після цього випадку став діяти ще жорсткіше, особливо щодо «жартівника».

Практична робота 2

«Визначення структурно-динамічних характеристик конфлікту»

Мета роботи: виявити структурні та динамічні характеристики конфлікту.

Для виконання роботи студентам необхідно дати опис конфлікту, учасниками якого вони були. Далі, в описаному конфлікті визначити структурні характеристики даного конфлікту, і показати які етапи розвитку конфлікту були представлені в описі (за Л.А. Петровською).

Л. А. Петровська включає в понятійну схему соціально-психологічного аналізу конфліктів чотири основні категоріальні групи: структура конфлікту, його динаміка, функції (конструктивні і деструктивні наслідки) та типологію. Крім цих основних понять, автор вказує на практичне значення виділення і розробки такого поняття, як управління конфліктом, яке поряд із запобіганням, профілактикою, послабленням і вирішенням конфлікту пропонує також його симптоматику, діагностику, прогнозування та контролювання.

Л. А. Петровська при описі структури конфлікту пропонує розрізняти такі складові: «сторони (учасники) конфлікту», «умови протікання конфлікту», «образи конфліктної ситуації», «можливі дії учасників конфлікту», «результати конфліктних дій».

Динаміка конфлікту являє собою процес, опис якого включає різні стадії розвитку конфлікту - від виникнення конфліктної ситуації до її вирішення.

Звіт за даною практичною роботою оформлюється відповідно до правил оформлення звітів з практичних робіт. Опис конфлікту обов'язково додається.

Практична робота 3

«Визначення стилю поведінки в конфлікті»

Мета роботи: виявити особливості власного стилю поведінки в конфлікті.

Для виконання роботи студентам необхідно за допомогою методики К.Томаса (див. <http://osnova.com.ua/news/739->

<http://osnova.com.ua/news/739-%D0%A2%D0%B5%D1%81%D1%82%C2%AB%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BB%D1%8E%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BD%D1%96%D0%B9%D1%81%D0%B8%D1%82%D1%83%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97%C2%BB%28%D0%B7%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%82>)

визначити ієрархію власних стилів поведінки в конфлікті і проаналізувати отримані результати.

Після цього визначити стиль своєї поведінки в конфлікті, описаному в роботі 2.

Звіт за даною практичною роботою оформляється відповідно до правил оформлення звітів з практичних робіт.

Орієнтовні питання до підсумкового семестрового контролю.

1. Поняття конфлікту. Основні питання теорії конфліктів.
2. Типологія конфліктів.
3. Особистісний конфлікт: роль і місце в розвитку особистості.
4. Поняття міжособистісного конфлікту, типи міжособистісних конфліктів.
5. Міжгрупові конфлікти, їхні джерела та засоби вирішення.
6. Предмет та функції конфлікту.
7. Динамічні характеристики конфлікту (етапи конфлікту).
8. Структурні характеристики конфлікту.
9. Характеристики конфліктної ситуації.
10. Характеристики деструктивних та конструктивних сторін конфлікту.
11. Методи вивчення конфліктів.
12. Характеристики конфліктної взаємодії.
13. Мотиви та цілі учасників взаємодії.
14. Співвідношення цілей в ситуації соціальної взаємодії.
15. Види впливу у конфлікті.
16. Характеристика видів психологічної протидії впливу (О. В. Сідоренко).
17. Стилі конфліктної поведінки та їхні наслідки.
18. Стратегії та тактики конфліктної поведінки.
19. Засоби нормалізації психологічного клімату в конфліктній ситуації.
20. Конфліктогені, їхні види та роль в ескалації конфліктів.

21. Основні фази та заходи раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів.
22. Схема діагностики конфліктів.
23. Як Ви розумієте, що таке внутрішня готовність до вирішення конфлікту.
24. Як Ви розумієте, що важливіше при вирішенні конфлікту: проблема чи особистість.
25. Участь третьої сторони в вирішенні конфліктів.
26. Опишіть можливості, стадії та специфіку метода картографії конфлікту.
27. Форми розподілу впливу та сили в конфліктах (конфлікти з владою).
28. Конфлікти с людьми, важкими у спілкуванні. Типологія людей, важких у спілкуванні.
29. Основні методи вирішення конфліктів.
30. Правила безконфліктної поведінки.
31. Основні передумови переговорного процесу, його стадії та заходи.
32. Який стиль поведінки у конфлікті обираєте Ви і чому? Що він дозволяє вирішити та чому перешкоджає при взаємодії з оточуючими.

Базова література

1. Алешина Ю. Характер взаимодействия супругов в конфликтной ситуации / Ю. Алешина, Л. Гозман, Е. Дубовская // Методы исследования межличностного восприятия. Спецпрактикум по социальной психологии / под ред. Г. М. Андреевой, В. С. Агеева. – М. : Изд-во Моск. ун-та. 1987.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 4-е изд. исп. и доп. - М. : Эксмо, 2009. – 512 с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я.Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
5. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – 3-е изд. СПб. : Питер, 2009. – 384 с.
6. Латынов В.В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон/ В.В. Латынов. // Иностранная психол. 1993. Т. 1. № 2. С.87-93.
7. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта /Л. А. Петровская //Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М., 1977. – С. 126-143.
8. Сидоренко Е. В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию /Е. В. Сидоренко / Психологические проблемы самореализации личности / под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. – СПб, 1997. – С. 123-142.
9. Тащева А. И. Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации /А. И. Тащева // Методы исследования межличностного восприятия. Спецпрактикум по социальной психологии / под ред. Г. М. Андреевой, В. С. Агеева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1984. - С. 37-43.
10. Шейнов В. П. Управление конфликтами: теория и практика / В. П. Шейнов – Минск : Харвест, 2010. – 912с.
11. Яновська С. Г. Образ іншого учасника конфлікту у людей з різним рівнем довіри

(недовіри), до оточуючих / С. Г. Яновська, Р. Л. Туренко // Вісн. Харк. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. Сер. Психологія.– 2012. № 1009. – С. 50-53.

Допоміжна література

1. Агеев В.С. Психология межгрупповых отношений/ В.С. Агеев. М., МГУ. 1983. – 124с.
2. Василюк Ф.В. Психология переживания/ Ф.В. Василюк.-М.: МГУ, 1984.- 78с.
3. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения./ А.Б. Добрович. М., Просвещение. 1987. – 232с.
4. Купрейченко А. Б. Психология доверия и недоверия / А. Б. Купрейченко. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 571 с.
5. Зейгарник Б.В. Теория личности К. Левина / Б.В. Зейгарник..М., МГУ. 1981.- 124 с.
6. Зигерт В.Руководить без конфликтов /В. Зигерт, Л.Ланге. – М.: Экономика,1990.- 335с.
7. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів/ А.Т. Ішмуратов.-К.: Наук. думка, 1996.-190с.
8. Коузер Л.А. Основы конфликтологии / Учеб. Пособие. Пер. с англ. – СПб.: «Светлячок», 1999. – 192 с.
9. Левкович В. П. Социально-психологический подход к изучению супружеских конфликтов / В. П. Левкович, О. Є. Зуськова // Психологический журнал. – 1987. – № 4. – С. 128-134.
10. Лурия А. Р. Экспериментальные конфликты у человека/А. Р. Лурия// Проблемы современной психологии. Ученые записки Московского гос. ин-та экспериментальной психологии. - М.-Л., 1930. – С. 98-137.
11. Фанталова Е. Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов / Е. Б. Фанталова // Психологический журнал, 1992. – Т.13. – № 4. – С. 107-117.
12. Фрейд З. Психология бессознательного: сборник произведений / З. Фрейд ; сост., науч. ред. М. Г. Ярошевский. – М. : Просвещение, 1990. – 448 с.
13. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта: Учебное пособие / Б. И. Хасан. – Спб : Питер, 2003. – 250 с.
14. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / К. Хорни. – М. : Прогресс. Универс, 1993. – 220 с.
15. Хьел Л. Теории личности/Л. Хьел, Д. Зиглер. – СПб. : Питер-Пресс, 1997. – 606 с.
16. Маслоу А. Психология бытия / А. Маслоу. – М. : «Рефл-бук» – К. : «Ваклер», 2003. – 138 с.
17. Л. Кэмерон-Бэндлер. С тех пор они жили счастливо/ Л. Кэмерон-Бэндлер . Воронеж. 1993.
18. Социальные конфликты в современном обществе \ Отв. Ред. С.В. Пронин. М., 1993.
19. Тренин Н.Н. Управление конфликтами: учебно-практическое пособие для вузов/ Н.Н. Тренин. – М.: «Издательство ПРИОР», 1999. – 96 с.
20. Фокин В.А. Динамическая модель конфликта \ \ Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1996. № 3 С. 42-50.