

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Управление социальными и политическими конфликтами»
Направление подготовки «Государственное и муниципальное управление»,
Профили «Городское хозяйство» и «Региональное управление»
Учебный год 2018-2019
Курс 3

1. Конфликт, его границы и функции.
2. Типология конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Участники конфликта.
5. Классические исследования конфликта.
6. «Теория конфликта» как альтернатива «теории порядка».
7. Конфликтология как самостоятельная дисциплина.
8. Методология конфликтологии.
9. Конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.
10. Основные этапы конфликта.
11. Длительность конфликта.
12. Действия конфликтующих сторон.
13. Психология участников конфликта.
14. Типы конфликтных личностей
15. Теории механизмов возникновения конфликтов.
16. Трансактный анализ конфликтов
17. Понятие управления конфликтом, его содержание
18. Возможности управления конфликтами в организациях.
19. Стратегические методы управления конфликтными ситуациями.
20. Tактические методы управления конфликтными ситуациями
21. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции.
22. Технология ведения переговоров.
23. Забастовка: понятие и типологическое разнообразие.
24. Причины, стадии развития забастовки. Окончание забастовки.
25. Технологии эффективного общения и их основное содержание.
26. Технологии рационального поведения в конфликте.
27. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
28. Управление межличностными конфликтами.
29. Групповые конфликты и их классификация.
30. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
31. Классификация конфликтов в сфере управления.
32. Модели поведения человека в процессе выстраивания отношений («нападение», «избегание», «адаптация»).
33. Манипулирование и влияние: сравнительный анализ типов поведения.
34. Основания власти.
35. Ограничения перфекционизма и сила творческого подхода.
36. Уровни конфликта (очевидно-пассивный, очевидно-агрессивный, скрыто-пассивный, скрыто-агрессивный).

Преподаватель



И.С. Глебова

Зав. кафедрой



И.С. Глебова

Регламент
балльно-рейтинговой оценки по дисциплине
«Управление социальными и политическими конфликтами»
Направление подготовки «Государственное и муниципальное управление»,
Профили «Городское хозяйство» и «Региональное управление»
Учебный год 2018-2019
Курс 3

Форма контроля (текущего и промежуточного)	Количество баллов, которое можно получить за данную форму контроля в соответствии с балльно- рейтинговой системой
Устный опрос	5
Дискуссия	5
Письменное домашнее задание	10
Письменная работа	20
Деловая игра	10
Итог	50
Экзамен	50

Преподаватель



И.С. Глебова

Зав. кафедрой



И.С. Глебова

Содержание основных форм текущего контроля
по дисциплине «Управление социальными и политическими конфликтами»
Направление подготовки «Государственное и муниципальное управление»,
Профили «Городское хозяйство» и «Региональное управление»
Учебный год 2018-2019
Курс 3

Устный опрос

Примерные темы устного опроса.

1. Конфликт, его границы и функции.
2. Типология конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Участники конфликта.
5. Классификации конфликтов по разным основаниям.
6. Причины конфликтов: общие и частные.
7. Конфликты в сфере управления: ключевые характеристики и особенности.
8. Конфликтная ситуация ее типы.
9. Динамика как важная характеристика конфликта.
10. Основные этапы конфликта.
11. Цикличность конфликтов.
12. Длительность конфликта.
13. «Ремиссии» и эскалация конфликта.
14. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
15. Действия конфликтующих сторон: наступательные и оборонительные.
16. Психология участников конфликта. Типы конфликтных личностей.
17. Пять типов девиантного поведения Мертона.
18. Восприятие человека человеком. Особенности восприятия.
19. Социальные и психологические мотивы конфликтов.
20. Механизм психологической защиты в конфликтной ситуации.
21. Поведение индивида в условиях конкуренции.
22. Управление конфликтом как целенаправленный процесс оптимизации систем. Этапы управления конфликтом.
23. Формы разрешения конфликтов: переговоры; посредничество; арбитраж.
24. Профилактика конфликта.
25. Теория трансактного анализа Э.Берна: основные эго-состояния и виды трансакций
26. Переговорный процесс и его стадии.
27. Технология ведения переговорного процесса.
28. Стили общения в переговорах.
29. Психологические механизмы переговоров.
30. Типичные искажения представлений о другом человеке.
31. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
32. Регуляция психологической атмосферы на переговорах.
33. Какие основные стадии переговоров?
34. Какие стили делового общения партнера при проведении переговоров вам известны?
35. Какие типы конфликтных собеседников вам известны? В чем заключаются особенности психологически грамотного поведения с ними?
36. Каковы типичные ошибки, возникающие в ходе переговоров?
37. Каковы основные фазы общения в переговорном процессе?
38. Каковы основные методы психологического воздействия, применяемые на переговорах?
39. Каковы основные этические нормы и принципы переговорного процесса?

40. Объясните, что такое «эффект ореола», «эффект стереотипизации», «эффект первичности и новизны»?
41. Какие механизмы познания другого человека вы знаете?
42. Какие можно использовать методы психологического воздействия на другого человека в процессе переговоров?
43. Перечислите три метода ведения переговоров и объясните, в чем их особенности?
44. Какие возможны ошибки при ведении переговорного процесса?
45. Поясните правила подготовки и ведения переговоров.
46. Конфликт социальных групп
47. Основные причины социальных конфликтов
48. Особенности экономических конфликтов
49. Возможные последствия социально-экономических конфликтов
50. Индустриальный конфликт как разновидность организационного конфликта.
51. Типы забастовок: политическая, обычная, экономическая, итальянская или «работа по правилам», забастовка по типу «замедления работы», пульсирующая, оккупационная, активная, символическая, информационная.
52. Забастовка, причины, стадии развития, окончание забастовки.
53. Социальное партнерство: западный опыт и отечественные перспективы.

Вопросы для дискуссии

Примерные вопросы для дискуссии.

1. Что такое конфликтная ситуация?
2. Какие типы конфликтных ситуаций вы знаете?
3. Что такое «ремиссия» и эскалация конфликта?
4. Какие возможны функциональные и дисфункциональные последствия конфликта?
5. Перечислите основные этапы управления конфликтом. В чем особенность каждого этапа?
6. Какие существуют формы разрешения конфликтов?
7. Всегда ли завершение конфликта является его разрешением?
8. Какие принципы необходимо учитывать при урегулировании конфликта?
9. Какие негативные факторы принятия решения выделяют Х. Корнелиус и Ш. Фэйр?
10. Какие вы знаете методы поддержания и развития сотрудничества?
11. Что такое трансактный анализ? В чем его суть? Можно ли утверждать, что параллельный трансакт лучше, чем перекрестный? Поясните свой ответ.
12. Стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями.
13. Программа конструктивного воздействия на конфликт, его основные принципы.
14. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
15. Стили поведения сторон в конфликте.
16. Пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов.
17. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций.
18. Посредничество с элементами арбитража.
19. Этика посредничества.
20. Какие стратегические и тактические методы управления конфликтными ситуациями вы знаете?
21. Назовите структурные методы управления конфликтами?
22. Что из себя представляет программа конструктивного воздействия на конфликт?
23. В чем заключаются принципы конструктивного воздействия на конфликт?
24. Объясните основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях?
25. Какие стили поведения можно использовать в конфликте? В чем их плюсы и минусы?

26. Какие можете выделить общие рекомендации по управлению конфликтами?
27. Какие пути и средства предупреждения и разрешения конфликтов могут быть использованы?
28. Что такое посредничество?
29. Что представляет из себя карта анализа конфликта?
30. Какие виды посредничества вы знаете?
31. Что такое этика посредничества?
32. Как взаимосвязаны межличностный конфликт и конфликт социальных групп?
33. Как бы вы описали роль личности в межгрупповых конфликтах?

Письменное домашнее задание

Задание 1. Рассмотрите одну из предложенных конфликтных ситуаций и проанализируйте ее, выделив в ней субъекты конфликтного взаимодействия, предмет конфликта, проблемы конфликта, образы конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон, причины конфликта.

Ситуация 1:

Профессор, сотрудник академического института на протяжении десяти лет работал за границей в среднем по 9-10 месяцев в году. Когда он собрался в очередную командировку, директор института не отпустил его в связи с реорганизацией института, а также ввиду его длительного отсутствия на рабочем месте. Однако, невзирая на отказ директора и зная о возможных последствиях, профессор самовольно уехал за границу. После отъезда сотрудника с ним велась длительная переписка, дирекция требовала объяснения самовольного отъезда. Никаких объяснений оправдывающий самовольный отъезд и длительное отсутствие на рабочем месте от него получено не было, поэтому он был уволен. Профессор обратился с иском в суд и в институт о восстановлении его на работе. Суд не удовлетворил данный иск. На что сотрудник подал апелляцию в Верховный суд. До вынесения судом своего решения по кассационной жалобе, в газете была опубликована статья, в которой высказывалась точка зрения этого Профессора на сложившуюся ситуацию. Верховный суд отклонил жалобу и оставил в силе решение районного суда. Директор института не мог оставить без внимания статью оскорбительного характера и опубликовал свой ответ.

Ситуация 2:

Дело происходило на предприятии пищевой промышленности в одном из районных центров республики. Предприятие было старое, с давно устоявшимся коллективом. Главный бухгалтер предприятия (Вера Семеновна) ушла в декретный отпуск, заменила ее в этой должности только что принятый на работу молодой специалист (Людмила Юрьевна), приехавший из города, а не уже работавший на этом предприятии бухгалтер. За время работы Людмила Юрьевна показала себя как очень знающий и компетентный специалист, которая очень быстро, легко и грамотно справлялась с работой. Когда Вера Семеновна вернулась на работу, руководство предприятия пошло на изменение с ней контракта, обосновав это несоответствием занимаемой должности. Это мало кого удивило, так как у завода неоднократно были неприятности из-за недостаточной компетенции бывшего главного бухгалтера.

Вера Семеновна, известная своей вспыльчивостью, повышенной эмоциональностью и конфликтностью и на этот раз повела себя соответствующим образом, но дело ограничилось лишь бурными возмущениями, оспаривать решение руководства в суде она не стала. Виновником всех бед она видела Людмилу Юрьевну, к которой она не скрывала неприязнь, даже, несмотря на то, что была у нее в подчинении. В дальнейшем Людмила Юрьевна столкнулась с нежеланием своих подчиненных содействовать ей в работе.

Людмила Юрьевна, как человек абсолютно неконфликтный, всеми силами делала вид, что не замечает этого, несмотря на то, что вся работа легла теперь на ее плечи, т. к. она дорожила своим рабочим местом.

Ситуация 3:

Этот конфликт произошел в коммерческом банке N. 45-летний Иванов Сергей Васильевич стал управляющим банка благодаря своим глубоким знаниям в банковском деле и обширным связям в финансовом мире. Это был человек осторожный в общении с учредителями банка и несдержанный с подчиненными. Главный бухгалтер банка, 40 летняя Смирнова Лидия Петровна работала в этом банке практически со дня его основания.

В результате проверки, проведенной Государственной налоговой инспекцией, были выявлены нарушения в ведении бухгалтерского учета и отчетности. На банк был наложен крупный штраф.

Следует отметить, что бухучет велся в соответствии с учетной политикой банка, утвержденной его руководством.

За несколько месяцев до проверки Смирнова пыталась предупредить управляющего об имеющихся нарушениях. При этом произошел следующий разговор. «Сергей Васильевич, у нас возникла проблема. Имеются серьезные нарушения в области бухгалтерского учета». «А чем я могу вам помочь» Ведь это же вы - главный бухгалтер. Для этого вас и взяли на работу». «Видите ли, я не могу изменить учетную политику без согласования с руководством банка». «Но вы же видите, сколько у меня дел! Разбирайтесь сами. Я спешу на встречу с руководителями фирмы, которая может стать очень выгодным клиентом нашего банка».

Смирнова позже пыталась начать этот же разговор, однако у Иванова и в следующий раз нашлись более важные дела. После того, как на банк был наложен штраф, Иванов в присутствии всего коллектива в грубой и оскорбительной форме обвинил Смирнову в некомпетентности, невнимательности и непрофессионализме. Смирнова сочла невозможным продолжать работу в подобных условиях и подала заявление об уходе по собственному желанию.

Так как она была хорошим специалистом, да и замену ей пришлось бы искать долго, управляющий вынужден был извиниться. Для того, чтобы принести свои извинения, Иванов счел неудобным вызывать главного бухгалтера к себе в кабинет и сам пришел в бухгалтерию, где кроме Смирновой находились еще двое бухгалтеров. Смирнова приняла извинения управляющего, и конфликт был улажен.

Ситуация 4:

Небольшая компания по продаже автомобилей имеет несколько торговых площадок, на одной из таких площадок работает коллектив из 35 человек, большая часть которых продавцы. Коллектив сплочен, дружен, в нем широко используются неформальные контакты. Продавцы часто подменяют друг друга, не ставя руководство в известность. Все работники - специалисты высокой категории, у каждого есть свои подходы к клиентам, один из них Васильев, который может работать с любым клиентом и редко, когда клиенты уходят от него без покупки. Этот коллектив, применяя свои нестандартные приемы продаж и подходы к работе, обеспечивал самый высокий уровень продаж среди всех площадок фирмы.

Неожиданно в этом коллективе происходит кража, сомнений нет, кто-то из своих. Руководство компании, разобравшись в ситуации, выявило виновного (им оказался новенький продавец), уволило руководителя площадки, который придерживался либерального стиля управления. Остро встал вопрос о новом руководителе.

Руководителем был назначен Курочкин - хороший специалист, менеджер по продажам, имеет навыки руководящей работы, но опыта прямых продаж у него нет, и он «со

стороны». В работе Курочкин придерживается формальных правил, наводит порядок с дисциплинарным рабочим расписанием, пытается внедрить приемы продаж, принятые во всем мире, но которые не использовались данным коллективом, не поощряет неформальные контакты, не посещал традиционно устраиваемые торжества.

Васильев от имени всех продавцов стал отстаивать прежние, свои приемы продаж, на что Курочкин пригрозил Васильеву увольнением. Социально-психологический климат ухудшается, прибыль организации упала. Через два месяца Курочкин допустил ошибку, причиной которой было отсутствие опыта работы в данном месте. Любой опытный продавец мог бы указать на возможность ошибки заранее (по крайней мере, Васильев), но все молчали. Узнав об этом, Курочкин пришел к вышестоящему начальству, обвинил Васильева и потребовал его увольнения.

Ситуация 5:

Устроившись на работу в эту фирму, Светлана была счастлива. А как же иначе - компания с именем, должность заместителя начальника отдела, блестящие перспективы. Хотя некоторые вещи показались ей странными уже при первом визите на новое место работы: будущий начальник то просил объяснить ему какие-то термины, то путался в обозначениях простейших понятий... В тот момент Светлана не придавала этому особого значения. Теперь она штатный сотрудник корпорации. Сегодня ей по одному из проектов - её первому достижению - провести заключительные консультации с шефом. Перебирая доклады, Светлана вдруг вспомнила, как недавно один менеджер мимоходом заметил, что Светлане просто повезло: никто из старых сотрудников не рвался занять место помощника шефа. «Это почему же?» - спросила Светлана, делая вид, что тема её не очень интересует. «Скорее всего, дело в самом Валерии Ильиче», - буркнул менеджер.

Теперь Светлана сама шла к шефу для серьезного обсуждения. Разговор получился долгий и мучительный. Странное чувство, что они говорят на разных языках, не покидало её, а к середине беседы она поняла: у её начальника явно недостаточно профессиональных знаний. Он спрашивал её невпопад, а его вопросы ставили в тупик не своей каверзностью, а абсолютной беспомощностью. Единственное, в чем он был силен, - это обязанности, собственные и подчиненных. Валерий Ильич пришел в компанию из другой сферы, управленцем был неплохим, но как специалист оставлял желать лучшего. Проект Светланы был готов, даже предварительные договоры с партнерами уже заключили, дело оставалось за визой шефа. Но Валерий Петрович решил отказаться, аргументировав это тем, что предложение слишком рискованно, а он пока не разобрался в деталях, что знания знаниями, а опыт важнее. Его взгляд был красноречивее любых слов - спорить просто бесполезно.

Ситуация 6:

Этот конфликт произошел в отделе одной крупной компании.

Основным принципом набора сотрудников в этот отдел был принцип «у нас самые лучшие кадры». Каждый из работников являлся действительно высококвалифицированным специалистом в своей области и, вследствие этого, основания для выдвижения неформального лидера на почве профессионализма не было. В отделе не было каких-либо неформальных объединений, группировок, каждый был сам по себе и занимался своим делом.

Конфликт произошел между Марией - сетевым администратором этой компании и Сергеем - новым сотрудником отдела. Сергей т.ж. как и Мария, являлся очень грамотным специалистом, но область его профессиональных обязанностей граничила с должностными обязанностями Марии. С первого дня появления Сергея в отделе стало понятно, что он обладает ярко выраженными лидерскими качествами, которые жаждет проявить. Чтобы добиться этого у него был один вариант - доказать, что он

профессиональнее, квалифицированнее и грамотнее всех остальных. Что он и пытался сделать.

Круг его должностных обязанностей не был четко прописан и, вследствие того, что он обладал несомненно глубокими знаниями в области построения сетей, он попытался доказать свое превосходство Марии. Следует заметить, что она была отнюдь не глупа, поскольку отчетливо понимала, что Сергей - потенциальная угроза ее стабильному положению. И, поскольку они оба практически сразу поняли, что будут противниками, на этой почве возникла взаимная неприязнь. Она проявлялась в излишней, подчеркнута холодной вежливости друг к другу. Сергей постоянно пытался давать Марии советы как именно она должна сделать в этом случае, что конкретно она сделала, по его мнению, неправильно в том случае и т.д. Обладая уравновешенным характером, Мария спокойно отражала его нападки.

Однажды, вернувшись на рабочее место после обеденного перерыва, Мария застала Сергея за своим персональным компьютером, доступ к которому на правах сетевого администратора компании имела лишь она одна. Между Сергеем и Марией произошел серьезный разговор. Не смотря на обособленность сотрудников отдела, они были на стороне Марии, так как работали вместе с ней довольно продолжительное время. Проработав еще несколько дней, Сергей подал заявление об уходе по собственному желанию. Все вернулось на свои круги.

Ситуация 7:

Лида была девочкой из неполной семьи - мать воспитывала ее одна. Чтобы добыть средства к существованию, мама целыми днями пропадала на работе, а девочка росла, предоставленная самой себе. Другая на ее месте постаралась бы извлечь максимум удовольствия из такого положения, но Лида прекрасно понимала, что расслабляться она права не имеет. Девочка твердо знала, чего хочет в этой жизни: выбираться в люди, чтобы не надо было считать каждую копейку. Лида отлично окончила школу и легко поступила в текстильный институт - она мечтала быть дизайнером.

С Анатолием она познакомилась случайно, в электричке. Высокий интеллигентный аспирант произвел на Лиду очень сильное впечатление. Через полгода сыграли свадьбу и стали жить у Лиды, мать которой к тому времени переехала в другой город к своей сестре. Свекровь плохо относилась к невестке, называла безотцовщиной, не смягчило ее даже рождение внучки. Тогда Лида поставила мужа перед выбором: «Я или она». Мягкий безумно любящий жену Анатолий прекратил общение с матерью. Так же Лида поступила с неугодными ей друзьями мужа. Вскоре Лида уговорила мужа бросить аспирантуру, и сама подыскала ему место, где хорошо платили. Девочка пошла в садик, а женщина с головой окунулась в работу. Карьера ее складывалась успешно. Лида возглавила отдел дизайна в модельном агентстве, для семьи у нее оставалось все меньше и меньше времени. «Давай найдем домработницу, ведь средства позволяют», - предложил как-то Лиде муж. «Нет, Толя, мы должны откладывать на новую квартиру», - ответила жена. Вообще, ее решения обсуждению не подлежали: в какую школу отдать подрастающую дочь, какой костюм надеть Анатолию в гости - Лида всегда выбирала сама, поскольку была свято убеждена в собственной правоте.

Шло время, наконец-то супруги купили возжеленную квартиру. Казалось бы, можно расслабиться. И тут «добрые» люди донесли, что у Толи появилась любовница. Причем не какая-то девчонка, а женщина старше его на три года, да еще и с двумя детьми. Лиде снова помог ее сильный характер. Она пережила этот шок, не сказав мужу ни слова. «Перебесится», - подумала она. Но он стал пропадать все чаще, возвращаясь с радостью и умиротворением на лице. Пока, наконец, он не пришел ночевать домой. «Выбирай, я или она», - глядя мужу прямо в глаза, произнесла Лида. «Я уже сделал выбор и не в твою пользу», - ответил Анатолий и пошел собирать вещи. «Но почему?» - прошептала Лида. «Я устал от тебя. Ты убила мою индивидуальность, поссорила с матерью, друзьями. Пока

не поздно, я попробую начать все сначала. Надеюсь, ты разрешишь мне видиться с дочерью».

Ситуация 8:

В связи с тем, что предприятие было на грани банкротства, Министерство решило сменить руководство. Пришел новый начальник со своей командой, в результате чего было сокращена половина штата, а другим было предложено написать заявление на увольнение по собственному желанию.

Очередь дошла и до заместителя начальника по капитальному строительству Марса Маратовича. На предложение уволиться добровольно он отказался. По причине болезни Марсу Маратовичу пришлось взять больничный лист и лечь в клинику, где сотрудники в последствии ему сообщили об его увольнении. Следует заметить, что у заместителя по капитальному строительству до этого было два выговора, и новое руководство не долго думая, нашли повод для предъявления третьего выговора, за несвоевременное оформление договора, и уволили его.

После выздоровления Марс Маратович пришел на работу для выяснения обстоятельств случившегося. Но руководство объяснять ничего не захотело и, сказав, что он не является больше работником организации, следовательно, и разговаривать с ним не о чем. Диалог между начальником и подчиненным был бессмысленным, т.к. они не могли найти общего решения проблемы, и протекал в очень грубой форме.

Марс Маратович понял, что справедливости на месте он не добился и решил обратиться в судебные органы. В настоящее время идет процесс, истец добивается восстановления на работу.

Задание 2.

Оцените динамику разворачивания конфликта в одной из предложенных ситуаций. Выделите основные этапы конфликта и фазы. Оцените глубину конфликта.

Ситуация 1:

Данный конфликт произошел в АО «Лист».

АО «Лист» состояло из 3 структурных подразделений – «А», «В», «С», сотрудничающих и дополняющих друг друга своими ресурсами, необходимыми для работы в сфере строительства. Позднее создается четвертое подразделение – «Д», являющееся дочерним третьему. Подразделения «А» и «В» занимались поставкой материалов на объекты, «С» обеспечивало стройки специальной техникой, «Д» должно было обеспечивать транспортом все три структуры при необходимости.

В связи с тем, что «Д» стало самой молодой структурой, да еще и создавалось при «С», то в первую очередь обслуживала транспортом объекты, относящиеся к «С», а лишь потом «А» и «В».

Поэтому, когда «А» и «В» получили крупный объект и не смогли закончить его вовремя из-за нехватки дополнительного обслуживающего транспорта, то директора этих подразделений получили выговор. Более того, к концу квартала выяснилось, что затраты на транспорт распределялись между «А», «В» и «С» равномерно. Это вызвало недовольство руководителей «А» и «В», которые считали, что большую нагрузку должно нести «С». Но руководитель «С» отказался, мотивировав это тем, что это повлечет уменьшение прибыли его подразделения. В результате руководители «А» и «В» стали задерживать поставку материалов на объекты, относящиеся к «С». В конечном итоге стало страдать все АО в целом.

Ситуация 2:

Если говорить о дьяволе, то нигде нет ему такого раздолья, как среди некоторых сестер-близнецов, проклинающих свое сходство.

Марина ненавидела Александру с детства. Больше всего ее бесило, что все комплименты по поводу очаровательной внешности приходилось делить на двоих. Еще в возрасте лет восьми Марина как-то «забыла» Александру в темном подвале на даче, куда зазвала поиграть Красавицу и Чудовище (роль Чудовища, естественно, была отведена Александре). Интересно, что той и в голову не пришло, будто сестра сделал это нарочно! Также не могла она предположить такого и позже, когда Марина, опустив глаза, словно стесняясь, говорила очередному поклоннику:

«Наше единственное отличие в том, что Сашенька страдает энурезом, и говорят, что это неизлечимо».

«Бедная девушка, - думает молодой человек. - Как же она может выйти замуж с таким недостатком!? После чего становился эксклюзивным воздыхателем Марины. Когда Александра все же встретила человека, который не поддался на Маринины инсинуации, тут-то и появилось на сучке «отравленное яблочко» в виде подарка - путешествие на остров Ява, именно в то место, где будто растет раффлезия Арнольди - растение, от которого у сестер давно в детстве случился приступ аллергии, едва не закончившийся летальным исходом. Александра об этом давно забыла, а Марина помнила.

История закончилась благополучно - Александре удалось избежать незаслуженной гибели, а Марина отправилась на пластическую операцию и немного успокоилась, когда все признали, что после нее она необыкновенно похорошела и теперь только слегка похожа на сестру.

Письменная работа

Задание. Напишите сочинение, опишите конфликт на основе своего жизненного опыта. При этом вам необходимо ответить на следующие вопросы:

- Кто был участником конфликта?
- Где происходило?
- Что происходило?
- Чем это закончилось?

Проведите анализ конфликта. Для анализа каждый студент берет конфликт, описанный им ранее из своего жизненного опыта. Анализ конфликта включает в себя следующие пункты:

- определить субъекты и участники конфликта,
- выявить предмет и объект конфликта,
- описать повод (инцидент), послуживший началом конфликта,
- выявить причины конфликта;
- классифицировать конфликт по разным основаниям;
- определить основные этапы конфликта, его фазу и цикл;
- проанализировать эго-состояния и трансакции субъектов конфликта;
- оценить модели поведения личностей конфликта (конструктивная, деструктивная, конформистская);
- определить, можно ли кого-нибудь из конфликтующих отнести к конфликтным типам личности (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный»);
- описать стратегию их поведения каждого из субъектов конфликта (уход, принуждение, компромисс и т.д.);
- оценить глубину конфликта;
- подумать, можно ли было избежать конфликта. Если да, то, как?

Деловая игра

Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт»

Цель деловой игры - показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

Участники игры:

Чиновник.

Начальник чиновника.

Представитель общественности.

Проситель.

Представитель местной мафии.

Жена чиновника.

Совесть чиновника.

Группа экспертов.

В игре могут принять участие от 7-8 до 30 и более человек.

Игровая ситуация.

Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающий использование детских, спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организация автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

В это же время к чиновнику на прием приходят просители: представитель общественности, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки; проситель, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории; представитель местной мафии, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее: диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день; разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома, в семье.

Порядок проведения игры:

Распределить все перечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

Игра начинается с разговора начальника с чиновником. Дальнейший порядок игры описан в «Игровой ситуации».

В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

После завершения игры проводится анализ возникших в ходе игры ситуаций.

Преподаватель



И.С. Глебова

Зав. кафедрой



И.С. Глебова