



УДК 316.48

Составитель: С.В. Дюмина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Чернышова О.В.*

Тренинг поведения в конфликте: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2015. - 28 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *28.08.* 2015      Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,63    Уч.-изд.л. 1,47    Заказ    Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Тренинг поведения в конфликте».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Тренинг как метод работы с конфликтом	Понятие о тренинге. Отличие группового тренинга от терапии, коррекции и обучения. Цели, функции и преимущества тренинга. Специфические черты и основные парадигмы тренинга. Виды тренинга. Методы и формы работы на тренинге.
2	Психология тренинговой группы	Классификация тренинговых групп. Понятие о групповой динамике. Групповая сплоченность и факторы, способствующие ее формированию. Стадии развития группы. Нормы и принципы групповой работы.
3	Методология проведения тренинга. Требования к ведущему тренинговой группы	Этапы подготовки и проведения тренинговых занятий. Организационная подготовка. Ориентировочные основы тренинга. Методика проведения занятия. Общие рекомендации и методические

		советы по проведению тренинга. Критерии эффективности тренинга. Основные роли и стили ведущего группы. Характеристика личности тренера.
4	Поведение личности в конфликте как социально-психологический феномен и объект исследования и изменения	Психологические факторы, влияющие на поведение личности в конфликте. Социально-психологические и личностные причины конфликтов. Мотивы сторон. Проблема образов (информационных моделей) конфликтной ситуации. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
5	Методы анализа конфликта	Схема анализа конфликта. Методы выявления мотивации оппонентов. Картографирование конфликта. Оценка приоритетов и соотношения ресурсов конфликтующих сторон. Обоснование выбора стратегии взаимодействия. Техника «Матрица возможностей». Методический прием «Генератор альтернатив».
6	Психологические упражнения и техники, направленные на управление эмоциями в конфликте	Значение управления эмоциями в конфликте. Упражнения и техники, направленные на изменение восприятия конфликтной ситуации и партнера по взаимодействию. Методы и техники саморегуляции эмоционального состояния, повышения эмоциональной устойчивости.
7	Психологические упражнения и техники, направленные на управление поведением в конфликте	Понятие об ассертивном поведении. Исследование особенностей поведения в конфликте. Техники снижения эмоционального напряжения в процессе взаимодействия с партнером. Ассертивное поведение при обсуждении спорных вопросов.
8	Тренинговые упражнения, направленные на конструктивное разрешение внутриличностных конфликтов	Внутриличностный конфликт как психологический феномен. Факторы конструктивного разрешения внутриличностного конфликта. Упражнения и техники, способствующие конструктивному разрешению внутриличностных конфликтов.

**Описание показателей и критериев оценивания  
компетенций на различных этапах их формирования, описание  
шкал оценивания**

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-4 / основной	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p><b>Знать:</b> субъективные структурные элементы конфликта и конфликтного поведения, методы анализа конфликта</p> <p><b>Уметь:</b> формулировать задачи тренинговой работы, оценивать психологические методы на предмет адекватности решению поставленных задач</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа конфликтного поведения</p>	<p><b>Знать:</b> субъективные структурные элементы конфликта и конфликтного поведения при разрешении внутриличностных и межличностных конфликтов, методы анализа конфликта</p> <p><b>Уметь:</b> формулировать задачи тренинговой работы, отбирать психологические методы, способствующие решению поставленных задач</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа конфликтного поведения,</p>	<p><b>Знать:</b> субъективные структурные элементы конфликта и конфликтного поведения при разрешении внутриличностных и межличностных конфликтов, методы анализа конфликта, критерии эффективности и тренинговой работы</p> <p><b>Уметь:</b> формулировать задачи тренинговой работы, отбирать и модифицировать психологичес</p>

			<p>навыками постановки задач по его оптимизации, навыками отбора методов для решения поставленных задач</p>	<p>кие методы, способствующие эффективному решению поставленных задач</p> <p>Владеть: навыками анализа конфликтного поведения, навыками постановки задач по его оптимизации, навыками отбора наиболее эффективных методов для решения поставленных задач</p>
<p>ПК-7 / основной</p>	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</p>	<p>Знать: специфику тренинга, его цели, задачи и функции, виды, основные методы тренинговой работы</p> <p>Уметь: выбирать психологические упражнения и техники для решения конкретных задач по</p>	<p>Знать: специфику тренинга, его цели, задачи и функции, виды, нормы и принципы групповой работы, методологию организации и проведения тренинга</p> <p>Уметь: выбирать психологические упражнения и техники для</p>	<p>Знать: специфику тренинга, его цели, задачи и функции, виды, нормы и принципы групповой работы, методологию организации и проведения тренинга, классификацию тренинговых групп, сущность и</p>

	<p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>управлению поведением в конфликте          Владеть: навыками анализа психологических упражнений и техник с точки зрения их использования для решения конкретных задач по управлению поведением в конфликте</p>	<p>решения конкретных задач по управлению поведением в конкретном конфликте          Владеть: навыками анализа психологических упражнений и техник с точки зрения их использования для решения конкретных задач по управлению поведением в конкретном конфликте</p>	<p>основные процессы групповой динамики          Уметь: выбирать психологические упражнения и техники для решения конкретных задач по управлению поведением в конфликте с учетом различных концептуальных подходов к ее проведению          Владеть: навыками анализа психологических упражнений и техник с точки зрения их использования для решения конкретных задач по управлению поведением в конфликте с учетом различных концептуальн</p>
--	--	---	---	---

				БИХ ПОДХОДОВ К ее проведению
--	--	--	--	------------------------------------

## Задания для самоконтроля по темам курса

### 1. Тренинг как метод работы с конфликтом

1. Социально-психологический тренинг – это: а) передача знаний, информации, формулировки, объяснений правил и т.п.; б) область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении; в) область практической психологии, направленная на повышение индивидуальной эффективности людей в разных сферах жизни.

2. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы «Групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем»: а) делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм; б) группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, при поддержке людей из группы; в) человек избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями, обнаруживает, что его проблемы не уникальны и для человека это оказывается мощным психотерапевтическим фактором.

3. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы: «Возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами»: а) возможность «смотреться» в целую галерею «живых зеркал» (увидеть своё отражение в глазах других людей); б) задача ведущего – не дать напряжению выйти из-под контроля и разрушить продуктивные отношения в группе; в) «сыграть» роль другого человека для лучшего понимания его и себя и для знакомства с новыми эффективными способами поведения, применяемыми кем-то.

4. Определите, какой парадигме тренинга соответствует: «Происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения»: а) тренинг как форма активного обучения, целью которого является прежде всего передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков; б) тренинг как тренировка; в) тренинг как своеобразная форма дрессуры.

5. Определите, к какому виду тренинга относятся фрагментарный и программированный тренинги: а) по составу участников; б) по целям и задачам; в) по организациям.

6. Определите форму дискуссий, опираясь на характер обсуждаемого материала - «Материалом служит структура и содержание взаимоотношений между участниками группы»: а) интеракционные; б) тематические; в) биографические.

7. Арт-терапия – это: а) эмпирический метод, связанный с выражением эмоций и иных содержаний психики человека через изобразительную деятельность с целью изменения его состояния и структуры мироощущения;

б) метод, связанный с устранением нежелательных форм поведения и выработку полезных навыков поведения; в) объединяет теории, которые исследуют связи между языком и мышлением, а также историческое, культурное и социальное влияние на действия человека.

8. Тренинг – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между собой функции тренинга и их описания, на основе которых они выделены.

- |                     |   |
|---------------------|---|
| А) диагностическая  | 1) участники группы имеют возможность подготовиться к ситуациям, отсутствующим в личном опыте, рассмотреть и опробовать эффективные способы поведения в них в условиях минимального риска |
| Б) профилактическая | 2) как тренер, так и участники группы имеют возможность   |
| В) коррекционная    |   |

определить различные модели поведения и реагирования, личностные качества участников группы, увидеть их сильные и слабые стороны

3) акцентируется внимание на слабых сторонах взаимодействия, и предлагаются различные способы для их изменения и формирования эффективных моделей поведения

10. Ситуационная задача. Назовите методы психологической работы, описанные ниже:

а) Участникам тренинга предлагается подобрать как можно больше вариантов поведения в предложенной конфликтной ситуации. Сначала записываются все предложенные варианты, а затем проводится групповой анализ их конструктивности и эффективности.

б) «Сядьте удобно. Спина прямая. Сделайте несколько глубоких вдохов. Расслабьтесь. Забудьте на время о заботах. Можно для полного расслабления подышать... Откиньте все мысли... Послушайте свое тело.

Выскажите свое намерение: что вас беспокоит? Какой конфликт Вы хотите разрешить? Представьте себе комнату и мысленно поставьте в этой комнате два стула. Представьте человека, с которым у вас ссора. Вот он садится перед вами на стул. Смотрите ему в глаза. Если это уместно, можете взять его за руку. Выскажите все, о чем хотели сказать, и прежде всего то, о чем вы этому человеку не могли сказать лично.

Теперь дайте слово партнеру, пусть он отреагирует на сказанное и поведает о том, что его волнует. Выслушайте до конца, не перебивая...» (метод представлен не полностью)

в) Группе предлагается описание конкретной конфликтной ситуации. Затем группа делится на команды по несколько человек, каждая из которых выбирает своего руководителя (лидера) из

участников, имеющих организаторские способности. Все члены команды рассматривают «производственную ситуацию», готовят ответ, лидер устанавливает очередность выступлений членов команды. Ситуацией управляет преподаватель (ведущий). Для окончательной оценки правильности ответа избирается комиссия по трудовым спорам (3-5 чел.), возглавляемая председателем, выбранным из ее членов.

г) «Разбейтесь на пары. Сейчас вы будете по очереди выполнять роль ведущего и ведомого. Ведущий взаимодействует с партнером на некотором расстоянии от него, не дотрагиваясь до его тела, но как бы прикасаясь к его «ауре». Ведомый, стоя на месте с закрытыми глазами, реагирует на эти «прикосновения» произвольно, так, как «просит его тело»: мускулатура напрягается или расслабляется, дыхание становится свободным, глубоким или сдавленным, поверхностным и т. д. Задача ведущего – попытаться выявить то расстояние, на котором удается воздействовать на партнера, вызывая его произвольные реакции, а также характер прикосновений, порождающий те или иные реакции. Задача ведомого – отследить, чувствует ли он дистантные «прикосновения», выполняемые ведущим, и понаблюдать за собственными ощущениями в процессе выполнения упражнения».

Определите цели и задачи, которые решаются в процессе использования данных методов?

## **2. Психология тренинговой группы**

1. Для чего используется термин «групповая динамика»? а) для направленности и сосредоточенности психической деятельности на чём-либо определённом; б) для обозначения совокупности методических приемов, используемых при изучении социальных установок и межличностных отношений в группе; в) для продвижения и разрешения проблем путём сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников.

2. Выберите фактор, способствующий групповой сплоченности: а) отсутствие единой цели, увлекающей и объединяющей участников, и совместной деятельности, организованной ведущим; б) наличие другой группы, которая может рассматриваться как соперничающая в каком-то отношении; в) возникновение в тренинговой группе мелких подгрупп.

3. Выберите причину снижения групповой сплоченности: а) знакомство (дружба, симпатия) между отдельными членами группы до начала тренинга;

б) присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от большинства участников; в) квалифицированная работа ведущего, использующего специальные психотехнические приемы и упражнения для усиления сплоченности.

4. На что ориентирует участников принцип «Здесь и теперь»? а) основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний; б) все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия; в) этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент.

5. На что ориентирует участников принцип «Активность»? а) научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть; б) в группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться»; в) общение между всеми участниками и ведущими независимо от возраста и социального статуса рекомендуется осуществлять на «ты».

6. Какой элемент входит в понятие групповой динамики? а) структура группы и проблема лидерства; б) динамика, как форма проведения; в) цели развития группы.

7. Какое из высказываний верное? а) наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин; б) главным недостатком является недостаточная почва споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов; в) гетерогенность выступает условием продуктивности, особенно по возрастному показателю, нежелательно объединять в одной группе людей старше 50 лет и младше 18.

8. Групповая динамика – это \_\_\_\_\_

9. Установите соответствие между стадиями изменения поведения участника тренинга и основными процессами изменения:

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| А) осознание  | 1) поведенческие |
| Б) действие   | 2) когнитивные   |
| В) переоценка | 3) мотивационные |
| Г) подготовка | 4) аффективные   |

10. Ситуационная задача. Определите стадию развития тренинговой группы, на которой возможно использование данного упражнения. Обоснуйте свою точку зрения. Наличие каких условий в группе делает использование этого упражнения эффективным.

Упражнение «Отверженный»: «У каждого из нас, наверное, есть черты характера, привычки, мешающие нам в жизни, которые мы хотели бы изменить. Один из участников сейчас выйдет из комнаты на некоторое время. Все остальные члены группы должны будут сформулировать 5-7 причин, по которым данного человека можно (или нужно) «отвергнуть». Например, часто бывает груб с окружающими, слишком заносчив, крайне необщителен, очень обидчив и т. д. Выбирается «секретарь», основная задача которого - записать все причины, перечисленные членами группы, на отдельный лист. Причем в список причин включаются только те, которые приняты большинством голосов. Выходивший участник после составления списка причин, по которым его можно «отвергнуть», приглашается ведущим. Он должен сначала сам назвать возможные причины «отвержения»,

которые, по его мнению, могла написать группа. После этого ему вручается список, который составила группа. Участник может задать любой вопрос, если есть такая необходимость.

### **3. Методология проведения тренинга. Требования к ведущему тренинговой группы**

1. Организационно-подготовительный этап заключается в: а) реализации целей и задач тренинга; б) подготовке помещения и оборудования для тренинга; в) обсуждение ритуалов проведения.

2. Ориентировочные основы тренинга - это: а) это материал, который предъявляется тренером в лекциях и инструкциях; б) это порядок действий во время проведения тренинга;

3. Методика проведения тренингового занятия включает в себя: а) вступление, описание ситуаций общения; б) моделирование в виде игры или упражнения; в) создаются установки на анализ участниками собственного поведения; г) осуществляется обратная связь в виде подведения итогов, резюмирования; д) все вышеперечисленные ответы правильны.

4. Вызов – помогает: а) человеку расширить свои границы мышления; б) сбить человека с мысли; в) сузить границы мышления.

5. Стили руководства группой: а) авторитарный, демократический, попустительский; б) демократический, попустительский; в) нет правильного ответа.

6. 2 этап организации тренингового занятия – это: а) организационно-подготовительный; б) вводно-ознакомительный; в) основной или диагностический.

7. В тренинге нужны: а) комната, защищенная от шума; б) флип-чарт или доска; в) фломастеры, чтобы писать на доске; г) брошюра с раздаточными материалами; д) все вышеперечисленное.

8. В рамках основного (диагностического) этапа тренинга реализуются \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой различные классификации ролей ведущего тренинговой группы и их авторов.

А) И. Ялом	1) технический эксперт,
Б) Т. Высокинська-Гонсер	инициатор, дидактик, опекун,
В) С. Кратохвил	товарищ, поверенный
	2) активный руководитель,
	аналитик, комментатор,
	посредник, член группы
	3) технический эксперт,
	эталонный участник

10. Ситуационная задача. Конфликтолог включил в тренинг поведения в конфликте следующие психологические упражнения. Определите цели и задачи, для решения которых они могут быть использованы.

А) Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

Б) Упражнение выполняется в парах. Партнеры договариваются о том, какую конфликтную ситуацию они будут разыгрывать в течении 5-7 минут. Каждый участник тренинговой группы выбирает нежелательное личное поведение в конфликте или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он

должен полностью изменить его. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

В) Участники тренинга образуют круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

#### **4. Поведение личности в конфликте как социально-психологический феномен и объект исследования и изменения**

1. Мотивы в конфликте - это: а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности; б) осознанные потребности, которые обеспечивают его направленность на объект конфликта, и способствуют реализации его конфликтного поведения; в) побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.

2. Интересы оппонента – это: а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности; б) осознанные потребности, которые обеспечивают его направленность на объект конфликта, и способствуют реализации его конфликтного поведения; в) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах.

3. К социально-психологическим причинам конфликтов относится: а) выбор разных способов оценки результатов деятельности; б) неадекватный уровень притязаний; в) субъективная оценка поведения партнера как недопустимого.

4. К личностными причинами конфликтов относятся: а) внутригрупповой фаворитизм; б) соревнование и конкуренция; в) субъективная оценка поведения партнера как недопустимого.

5. Нормативная стратегия – это: а) конфликтный тип поведения; б) реализация стремления личности обсуждать проблему, вести активный диалог по поиску компромисса, двигаться к разрешению противоречия путем уступок, а также находить такое решение, которое устраивает обе стороны; в) линия поведения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента.

6. Манипулятивная стратегия - это: а) достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента, в результате которого он вынужден уступить или действовать в нужном для манипулятора направлении; б) конфликтный тип поведения; в) реализация стремления личности обсуждать проблему, вести активный диалог по поиску компромисса.

7. Переговорная стратегия – это: а) конфликтный тип поведения; б) линия поведения, в основе которой лежит опора на нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента; в) реализация стремления личности обсуждать проблему, вести активный диалог по поиску компромисса, двигаться к разрешению противоречия путем уступок, а также находить такое решение, которое устраивает обе стороны.

8. Тактика в конфликте – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите компоненты конфликтоустойчивости с их проявлениями.

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| А) Волевой компонент        | 1) состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия |
| Б) Познавательный компонент | 2) правильность действий, их четкость и соответствие ситуации  |
| В) Эмоциональный компонент  | 3) способность к сознательной мобилизации сил в соответствии с ситуацией взаимодействия                            |
| Г) Мотивационный компонент  | 4) способность к рациональной  |
| Д) Психомоторный компонент  |  |

оценке действий оппонента  
5) уровень и характер  
возбудимости психики и ее  
влияние на успешность общения  
в трудной ситуации

10. Ситуационная задача. Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта. Если бы участницы этой конфликтной ситуации пришли на тренинг, какие задачи в работе с ними мог бы поставить конфликтолог?

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо

замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжаются между ними и по сей день.

## **5. Методы анализа конфликта**

1. Схематические модели поведенческих реакций субъектов конфликта, положенные в основу методики ресурсного анализа конфликта, разработаны: а) А.М. Бандуркой, В.А. Друзем; б) Ш. Фейер, Х. Корнелиус; в) В.А. Смеховым, М.М. Рыбаковой.

2. Автором методики ресурсного анализа конфликта является: а) В.Н. Ковалев; б) М.М. Рыбакова; в) В.А. Смехов.

3. Ценность ресурса в конфликте определяется: а) актуализированной потребностью в нем; б) возможностью его достижения; в) особенностями протекания конфликта.

4. Первый этап работы с методикой ресурсного анализа конфликта: а) заполнение участниками конфликта конфликтограммы и балансного листа ресурсов; б) заполнение матрицы возможностей; в) анализ интересов и опасений сторон в конфликте.

5. Конфликтограмма методики ресурсного анализа конфликта НЕ включает в себя: а) позиции сторон; б) препятствия сторон; в) эмоции сторон.

6. Балансный лист ресурсов участников конфликта включает в себя такой ресурс, как: а) любовь; б) интеллектуальный; в) технический.

7. Матрица возможностей как метод анализа конфликта НЕ включает в себя: а) степень готовности сторон к использованию

возможностей; б) вероятность использования возможностей; в) степень влияния возможностей.

8. Конфликтограмма в ресурсном анализе конфликта В.Н. Ковалева включает в себя \_\_\_\_\_ мои и оппонента

9. Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта В.Н. Ковалева:

- а) заполнение балансного листа ресурсов;
- б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения;
- в) заполнение конфликтограммы.

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача.

а) Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны.

б) Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта.

### **6. Психологические упражнения и техники, направленные на управление эмоциями в конфликте**

1. Метод рационально-эмоциональной терапии разработал: а) И. Шульц; б) А. Эллис; в) И. Ялом.

2. Завышенное требование к себе может породить: а) вину; б) страх; в) депрессию.

3. Убеждение, не отражающее аксиомы экзистенциально-гуманистического направления в психотерапии: а) все люди автономны; б) все люди свободны; в) все люди отвечают за жизнь других людей.

4. Автономия – это: а) принцип, предполагающий существование границ между людьми; б) принцип,

предполагающий существование взаимосвязи между людьми; в) принцип, предполагающий существование несогласованности между людьми.

5. Рефрейминг – это: а) изменение отношения к происходящим событиям; б) неизменное восприятие отдельного события; в) изменение восприятия отдельного события, помещенного в другой контекст.

6. Десенсибилизация – это: а) методика, направленная на восстановлении организма, снятие мышечного и нервного напряжения путем самовнушения; б) метод, основанный на повышении чувствительности к воздействию раздражителей; в) методика, основанная на уменьшении чувствительности человека к предметам, вызывающим тревожность.

7. Техникой саморегуляции эмоционального состояния является: а) зажимы; б) клипсы; в) щипцы.

8. Рационально-эмоциональная терапия – это \_\_\_\_\_

9. Укажите правильную последовательность этапов протекания эмоций:

а) Внутреннее эмоциональное переживание;

б) Эмоциональный след после выхода из ситуации;

в) Эмоциональная оценка события;

г) Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;

д) Процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании.

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача. Опишите психологические упражнения, которые будут способствовать решению задач участниками тренинговой группы, которые они сформулировали следующим образом:

в) «Когда со мною кто-то не соглашается, я начинаю злиться и реагирую импульсивно и раздраженно...»;

б) «Мне не нравится, что я выполняю слишком много работы по дому, но мне неловко попросить своего мужа, чтобы он взял на себя часть обязанностей...»;

в) «Когда начальник начинает кричать на меня, я впадаю в ступор и ничего не могу сказать...»;

г) «Я много раз говорила своему сыну, чтобы он мыл за собой посуду, но он по-прежнему не делает этого...».

### **7. Психологические упражнения и техники, направленные на управление поведением в конфликте**

1. Какие действия человек совершает при ассертивном поведении: а) проявляет агрессию; б) пытается выглядеть более уверенно; в) ведет себя как человек самодостаточный.

2. Человек с типом поведения «Миротворец»: а) спокойный, умеет контролировать свои эмоции; б) с заниженной самооценкой, таких людей, как правило, не уважают; в) равнодушен ко всему вокруг.

3. Правило ассертивности: а) расставлять приоритеты; б) не ошибаться; в) всё время соглашаться.

4. Люди, проявляющие оптимальную модель поведения в конфликте: а) открытые, очень самокритичные; б) эмоционально отключающиеся от реальности; в) проявляющие психологическую гибкость.

5. Техника, способствующая снижению эмоционального напряжения: а) переход на «личности»; б) резкое убыстрение темпа речи; в) обращение к фактам.

6. Манера извиняться человека, имеющего тип поведения «Отстраненный»: а) извиняться не умеет, смотрит на окружающих и не понимает, что происходит; б) глаза всегда опускает, сделает всё, чтобы его простили; в) пытается обвинить пострадавшего.

7. Менее уважительной формулировкой для вербализации чувств является: а) Вы возмущены, я возмущен; б) Вы огорчены, я огорчен; в) Вам обидно, мне обидно.

8. Ассертивность – это \_\_\_\_\_

Укажите правильную последовательность реализации схемы Я-высказывания: а) наша реакция; б) событие; в) предпочитаемый исход.

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача. Модифицируйте представленное ниже упражнение в соответствии с поставленными задачами и условиями тренинговой работы:

1) упражнение должно максимально задействовать ресурсы всей группы;

2) на упражнение необходимо потратить минимум времени;

3) упражнение должно способствовать формированию навыков уверенного поведения.

Упражнение. «Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы».

### **8. Тренинговые упражнения, направленные на конструктивное разрешение внутриличностных конфликтов**

1. Сложность внутреннего мира личности относится к: а) личностным условиям возникновения внутриличностного конфликта; б) внешним ситуативным условиям возникновения внутриличностного конфликта; в) внутренним ситуативным условиям возникновения внутриличностного конфликта.

2. К основным видам внутриличностных конфликтов не относится: а) нравственный; б) ролевой; в) религиозный.

3. Вид конфликта, который возникает как следствие длительного сохранения и развития у личности любого «простого» внутреннего конфликта: а) адаптивный; б) невротический; в) ролевой.

4. Усложнение внутренней психической жизни и обеспечение ее перехода на более сложные виды деятельности относится к: а) функциям конструктивного личностного конфликта; б) функциям

деструктивного личностного конфликта; в) функциям стабилизационного личностного конфликта.

5. Конфликты, которые перерастают в серьезные и глубокие жизненные кризисы, формируют различные неврозы, ведут к расщеплению личностных структур, называют: а) деструктивные; б) адаптивные; в) невротические.

6. Механизм психологической защиты, характеризующийся подменой принятия решения на действия в соответствии с новыми обстоятельствами их игнорирования: а) проекция; б) отрицание; в) регрессия.

7. Классический психоанализ, в котором внутренний конфликт является сущностным явлением, а психолог (конфликтолог) имеет дело уже с разрешившимся в пользу бессознательного конфликтом, и задача психотерапевта заключается в устранении последствий этого разрешения, разработал: а) А. Маслоу; б) Р. Санчес; в) З. Фрейд.

8. Основная причина внутриличностных конфликтов в контексте НЛП \_\_\_\_\_

9. Соотнесите названия и характеристики психологических защит.

- А) аннулирование
- Б) изоляция
- В) интроекция

- 1) присвоение ценностей или черт характера других людей для предупреждения угроз с их стороны
- 2) восприятие травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги
- 3) поведение или мысли, способствующие символическому сведению на нет предыдущего акта или мысли, вызвавших сильное беспокойство, чувство вины

10. Ситуационная задача. Прочитайте описание внутриличностного конфликта. Определите тип конфликта и

психологические упражнения, которые можно использовать при работе с конфликтом данного типа.

«Мужчина хочет бросить курить. Он понимает, что курение вредит его здоровью. Врачи рекомендуют прекратить курить из-за начавшихся проблем с сердцем. Однако каждый день он говорит себе: «Брошу завтра или с понедельника, я смогу бросить в любой момент, когда захочу», и в итоге все продолжается по-старому».

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>
2. Абрамова, Г. С. Практическая психология [Текст]: учебник / Г. С. Абрамова. - М.: Академический проект, 2003. - 496 с.
3. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте [Текст] : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с.
4. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013. - 176 с. 1
5. Лефевр В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М.: Либроком, 2009. - 72 с.
6. Макграт, Х. Трудные люди [Электронный ресурс] / Х. Макграт, Х. Эдвардс; пер. с англ. С.Э. Борич. - Минск: Попурри, 2014. - 219 с. // Режим доступа –<http://biblioclub.ru/>
7. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст]: учебное пособие / И. А. Мальханова. - М.: Академический Проект, 2006. - 165 с.
8. Светлов В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Текст]: учебное пособие / В. А. Светлов. - М.: Либроком, 2009. - 304 с.
9. Утлик, Э. П. Психология личности [Текст]: учебное пособие / Э. П. Утлик. - М.: Академия, 2008. - 320 с.
10. Шарков Ф.И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. – 240 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru>

**Перечень ресурсов информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для  
самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>