

Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Новосибирской области
«Новосибирский медицинский колледж»

Специальность 31.02.01 «Лечебное дело»

ОГСЭ.00. Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл,
ОГСЭ.05.

Раздел 1. Психология общения.

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

(технологическая карта)

Практическое занятие № 7

Тема: «Способы разрешения конфликтов и саморегуляция в общении»

Разработала: преподаватель
первой квалификационной категории
Никишина Е.В.

Утверждено

на заседании ПЦК

общеобразовательных дисциплин

Протокол № 10 от « 28.05 » 2019 г.

Председатель ПЦК

Щеглова И.Н.



СОДЕРЖАНИЕ

№/п	Наименование разделов	Страницы
1.	Обоснование и значение темы учебного занятия	3
2.	Структура практического занятия	4
3.	Ход занятия	13
4.	Приложение № 1	17
5.	Приложение № 2	18
6.	Приложение № 3	19
7.	Приложение № 4	20
8.	Приложение № 5	25
9.	Приложение № 6	26
10.	Приложение № 7	27
11.	Приложение № 8	34
12.	Приложение № 9	35
13.	Приложение № 10	36
14.	Приложение № 11	38

Обоснование и значение темы учебного занятия

Практическое занятие № 7 «Способы разрешения конфликтов и саморегуляция в общении» ведёт преподаватель:

- Е.В.Никишина - преподаватель психологии, педагогический стаж 18 лет, имеет первую квалификационную категорию

Такие занятия помогают обучающимся:

- увидеть причины конструктивных и деструктивных конфликтов;
- умение применять полученные знания в новой ситуации;
- развивать творческое мышление.

Такой традиционный вид учебного занятия вызывает у обучающихся повышение интереса и внимания к восприятию содержания темы, что явно будет способствовать повышению качества знаний при изучении раздела программы: «Психология общения».

Актуальность темы учебного занятия в широком смысле заключается в том, что конфликт определяется, как осознанное противоречие между общающимися личностями (группами) при наличии попыток их разрешения на фоне эмоциональных отношений. Его можно рассматривать как форму специфической коммуникации людей. Любой конфликт в конечном итоге, так или иначе, сводится к межличностному. Межличностные конфликты являются самыми распространенными, они охватывают практически все сферы человеческих отношений. Психологическая компетентность в общении с пациентами, родственниками, коллегами – это необходимое условие для эффективной медицинской деятельности.

Педагогическая целесообразность содержания данного занятия заключается в четкой постановке задач в соответствии с требованиями ФГОС, подаче информации в виде психологических игр, психологических тестов, что позволяет лучше усваивать сложный материал.

Социальная значимость содержания занятия – это возможность использования материалов для умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Структура практического занятия № 7

I. Общая характеристика занятия

Тема «Способы разрешения конфликтов и саморегуляция в общении»

1. Продолжительность практического занятия – 6 академических часов в соответствии с тематическим планом.

2. Цели занятия

- **Образовательные**

1. Обобщить и систематизировать знания о причинах конфликтов, конструктивных и деструктивных конфликтов.
2. Вскрыть связь и взаимодействие стратегии сотрудничества как основу конструктивного общения в конфликте.
3. Обучить приемам управления конфликтами, особенностями общения посредника в конфликте.

- **Развивающие**

1. Привить навыки правил построения коммуникации посредником.
2. Познакомить студентов с динамикой конфликта.
3. Привить навыки бесконфликтного общения.

- **Воспитательная**

1. Воспитать стремление к осуществлению грамотного психологического подхода в решении конфликтных ситуаций.

- **Общие компетенции**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.

• **Профессиональные компетенции**

ПК 1.1. Планировать обследование пациентов различных возрастных групп.

ПК 1.2. Проводить диагностические исследования.

ПК 1.3. Проводить диагностику острых и хронических заболеваний.

ПК 1.4. Проводить диагностику беременности.

ПК 1.5. Проводить диагностику комплексного состояния здоровья ребенка.

ПК 2. 1. Определять программу лечения различных возрастных групп.

ПК 2. 2. Определять тактику ведения пациента.

ПК 2. 3. Выполнять лечебные вмешательства.

ПК 2. 4. Проводить контроль эффективности лечения.

ПК 2. 5. Осуществлять контроль состояния пациента.

- ПК 2. 6.** Организовать специализированный сестринский уход за пациентом.
- ПК 2. 7.** Организовать оказание психологической помощи пациенту и его окружению.
- ПК 3. 1.** Проводить диагностику неотложных состояний.
- ПК 3.2.** Определять тактику ведения пациента.
- ПК 3. 3.** Выполнять лечебные вмешательства по оказанию медицинской помощи на догоспитальном этапе.
- ПК 3. 4.** Проводить контроль эффективности проводимых мероприятий.
- ПК 3. 5.** Осуществлять контроль состояния пациента.
- ПК 3. 6.** Определять показания к госпитализации и проводить транспортировку пациента в стационар.
- ПК 4. 1.** Организовывать диспансеризацию населения и участвовать в ее проведении.
- ПК 4.2.** Проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия на закрепленном участке.
- ПК 4. 3.** Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения.
- ПК 4. 4.** Проводить диагностику групп здоровья.
- ПК 4. 5.** Проводить иммунопрофилактику.
- ПК 4. 6.** Проводить мероприятия по сохранению и укреплению здоровья различных возрастных групп населения.
- ПК 4. 7.** Организовывать здоровьесберегающую среду.
- ПК 4. 8.** Организовывать и проводить работу школ здоровья для пациентов и их окружения.
- ПК 5. 1.** Осуществлять медицинскую реабилитацию пациента с различной патологией.
- ПК 5.2.** Проводить психосоциальную реабилитацию.
- ПК 5. 3.** Осуществлять паллиативную помощь.

ПК 5. 4.Проводить медико-социальную реабилитацию инвалидов, одиноких лиц, участников военных действий и лиц из группы социального риска.

ПК 5. 5.Проводить экспертизу временной нетрудоспособности.

ПК 6. 1.Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.

ПК 6. 2.Планировать свою деятельность на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики и анализировать ее эффективность.

ПК 6. 3.Вести медицинскую документацию.

ПК 6. 4.Организовывать и контролировать выполнение требований противопожарной безопасности и охраны труда на ФАПе, в здравпункте промышленных предприятий, детских дошкольных учреждениях, центрах общей врачебной (семейной) практики.

ПК 6. 5.Повышать профессиональную квалификацию и внедрять новые современные формы работы.

3. Задачи занятия и ожидаемый результат

Общеобразовательные задачи:

- Активизировать познавательную деятельность по изучению о причинах конфликтов, конструктивных и деструктивных конфликтов.

Развивающие задачи:

- Научить работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Воспитательные задачи:

- Воспитывать культуру навыков самообразования.

Ожидаемый результат:

- После проведения занятия, обучающиеся самостоятельно смогут осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

Предметные результаты:

- Определять тактику ведения пациента.
- Рационально организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде.

Личностные результаты:

- Более ответственно относиться к учёбе.
- Будут готовы к самообразованию на основе мотивации к обучению и познанию.
- Будут более осознанно относиться к собственным поступкам.

Метапредметные результаты:

- Смогут самостоятельно определять цели своего обучения.
- Смогут ставить и формулировать для себя новые задачи в учёбе и познавательной деятельности.
- Овладеют основами самоконтроля.
- Овладеют основами самооценки.

4. Знать, уметь

Знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

5. Тип занятия

- Комбинированное занятие

6. Вид занятия

- Практическое занятие

7. Оснащение (оборудование, ресурсы) занятия

- Карточки с вопросами.
- Психологический тест: «Изучение фрустрационных реакций».
- Психологическое упражнение: «Любишь ли ты своего соседа?», «Стили поведения в конфликте».
- Психологическая игра: «Потерпевшие кораблекрушение».
- Технические средства: индивидуальный компьютер, мультимедийная установка.

8. Учебные материалы (методические пособия)

- Приложения № 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11 к занятию.

9. Методы организации учебно-познавательной деятельности

Форма деятельности:

1. Индивидуальная.
2. Групповая (малыми группами).

Форма обучения:

- Деятельный способ обучения.

Методы обучения:

- Информационно – развивающий (знакомство и анализ теоретической информации).
- Частично - поисковый.
- Тренинг общения.

Информационно-развивающие методы:

- Демонстрация учебной презентации.

Методы практического обучения:

- Решение ситуационных профессиональных задач.
- Выполнение индивидуальных заданий в процессе практики
- Формирование ОК и ПК.

Методы контроля

1. Письменный (индивидуальный).
2. Практический.
3. Комбинированный.

Факторы, способствующие успешному проведению занятия

- продуманный план занятия;
- правильный выбор и разнообразие методов обучения;
- ярко выраженное эмоциональное отношение к излагаемому материалу;
- выраженная заинтересованность в успехе обучающихся.

10. Внутривидеисциплинарные связи

Внутривидеисциплинарная интеграция

Обеспечивающие темы	Изучаемая тема	Выход
Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности(см. практическое занятие №6)	Способы разрешения конфликтов и саморегуляция в общении	Способы разрешения конфликтов и саморегуляция в общении

11. Междисциплинарные связи:

- **Обеспечиваемые**
ПМ.02. МДК.02.01.Сестринский уход при различных заболеваниях и состояниях.
- **Обеспечивающие**
- ОП.02. Анатомия и физиология человека.
- ОП.01. Основы латинского языка с медицинской терминологией.

Междисциплинарная интеграция

Обеспечивающие дисциплины	Изучаемая тема	Обеспечиваемые дисциплины
ОП.02. Анатомия и физиология человека	Анатомо-физиологические особенности строения кожи, мышц, нервной системы.	ПМ.02. МДК.02.01.Сестринский уход при различных заболеваниях и состояниях
ОП.01.Основы латинского языка с медицинской терминологией	Латинская терминология	ПМ.02. МДК.02.01.Сестринский уход при различных заболеваниях и состояниях

12. Литература:

Основная литература:

- 1.Битянова М.Р. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками. ЗАО Издательский дом «Питер», 2014.
- 2.Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Новосибирск: Изд-во Новосиб. ун-та, 2015.

Дополнительная литература:

- 1.Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. М.: «Академия», 2016.
- 2.Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. «Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС», 2015.
- 3.Соснин В.А. Социальная психология. М., Издательство «ФОРУМ», 2018.
- 4.Смид Р. Групповая работа с детьми и подростками. М., Издательство «ГЕНЕЗИС», 2016.

Электронные ресурсы:

- 1.Писарева Е.В. Роль психологических здоровье сберегающих технологий в повышении качества образования
http://miapp.ru/sno/poleznoe/school_psychologist/1804-.html

2.Сизанов А.Н. Педагогические инновации в научном обеспечении учебно-воспитательного процесса и роль педагогической общественности в успешности их реализации...<http://vashpsixolog.ru>

3.Чернова Е.Н. Современные психолого-педагогические технологии обучения <http://festival.1september.ru>

4.Министерство здравоохранения и социального развития РФ
<http://www.minzdravsoc.ru>.

Ход занятия

Этапы занятия	Время (минуты)	Методы. Ожидаемый результат	Деятельность преподавателей	Деятельность обучающихся
<p>I. Организационный момент</p>	<p>5 минут</p>		<p>До начала учебного занятия преподаватель готовит аудиторию к работе.</p> <p>Приветствуют обучающиеся, дают разрешение занять свои места. Преподаватель проверяет присутствующих. Отмечает в своём журнале отсутствующих на занятии.</p> <p>Обращает внимание на внешний вид обучающихся и санитарно-гигиеническое состояние аудитории.</p> <p>Обращает внимание на рабочее место обучающихся, т.е. наличие тетради, учебника и др.</p> <p>Проверяет готовность обучающихся к занятию. Проверяет ведение тетради, её оформление и записи, проверяет неоднократно в течение занятия и на каждом занятии.</p> <p>Объявляет тему занятия</p> <p>Объявляет цели и задачи занятия</p> <p>Уточняет понимание обучающимися</p>	<p>Приветствуют преподавателя стоя. Садятся.</p> <p>Готовят своё рабочее место к занятию. На столе книги, тетрадь, ручка и др.</p> <p>Староста группы называет фамилии отсутствующих на занятии обучающихся.</p>

			<p>поставленных целей и задач занятия. Руководит этой работой. Обращает внимание на то, как выполняется это задание. Мотивация учебной деятельности. Создаёт эмоциональный настрой на восприятие темы занятия, на активную и осознанную работу обучающихся.</p>	<p>Записывают в тетрадях под диктовку тему занятия, цели, задачи. Обучающиеся готовятся к выполнению задания преподавателя</p>
II. Основная часть занятия	200 минут			
Актуализация опорных знаний (подготовка обучающихся к усвоению нового материала).	25 минут			
Ответить на вопросы преподавателя.	15 минут	Частично – поисковый	Фронтальный опрос Отвечают на вопросы Приложение 1.	Внимательно слушают, дополняют ответы.
Ответить на вопросы преподавателя письменно.	10 минут	Индивидуальный	Письменный опрос Приложение 2.	Обучающиеся отвечают на поставленные вопросы, письменно.
2. Формирование новых знаний Самостоятельная работа студентов выполнение Психологического теста: «Изучение	15 минут	Индивидуальный	Осуществляет методическую помощь Приложение 3.	Обучающиеся выполняют психологический тест.

фрустрационны х реакций»				
Самостоятельна я работа студентов над осмыслением теоретического материала и конспектирован ие нового материала	50 минут	Информационно – развивающий (знакомство и анализ теоретической информации)	Осуществляет методическую помощь Приложение 4.	Студенты самостоятельн о работают с теоретической информацией и делают краткий конспект
Выполнение психологическо го упражнения: «Любишь ли ты своего соседа?»	15мину т	Групповой	Преподаватель оценивает качество выполнения упражнения Приложение 5.	Обучающиеся выполняют упражнение.
Ответить на вопросы.	15 минут	Частично – поисковый	Осуществляет контроль знаний выставляет предварительную оценку Приложение 6.	Внимательно слушают, дополняют ответы.
Самостоятельна я работа студентов над осмыслением теоретического материала и конспектирован ие нового материала	50 минут	Информационно – развивающий (знакомство и анализ теоретической информации)	Осуществляет методическую помощь Приложение 7.	Студенты самостоятельн о работают с теоретической информацией и делают краткий конспект.
Выполнение психологическо го упражнения: «Стили поведения в конflikте»	15 минут	Групповой	Преподаватель оценивает качество выполнения упражнения Приложение 8.	Обучающиеся выполняют упражнение.
Проверка полученных знаний	15 минут	Групповой	Осуществляет контроль знаний выставляет предварительную оценку Приложение 9.	Осуществляют самопроверку
3.Закрепление нового материала	45 минут			
Психологическа я игра: «Потерпевшие кораблекрушен ия»	30 минут	Групповой Работа малыми группами. 4 группы	Преподаватель оценивает качество выполнения упражнения Приложение10. Осуществляет контроль	Обучающиеся выполняют упражнение

			знаний выставляет предварительную оценку	
Работа с карточками	15 мину т	Групповой Работа малыми группами. 4 группы	Преподаватель оценивает качество выполнения Приложение 11.	Осуществляют самопроверку и взаимопроверк у
4.Обобщение результатов работы обучающихся	15 минут	Индивидуальный Дискуссия	Комментирует оценки студентов Выставляет общую оценку с комментариями. Преподаватель делает выводы по занятию. Обсуждение результатов усвоения знаний по теме занятия. Словесное поощрение наиболее активных и успешных студентов	Выставляют предварительн ую оценку Дискуссия, обмен мнений о работе на практическом занятии Приобрели навыки овладения основами самоконтроля и самооценки
5.Задание на дом	5 минут		Диктует задание на дом	Записывают задание в тетрадь

Количество часов: 6 академических часов или 270 минут

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Вопросы для фронтального опроса.

- 1.Способы проявления доверия?
- 2.Какой смысл, на ваш взгляд, вкладывается в понятие «доверие»?
- 3.Способы проявления доверия?
- 4.Какие ваши черты помогут вам в общении?
- 5.Зависимость продолжительности общения от личного стиля поведения.
- 6.Какое поведение располагает к дальнейшему взаимодействию?
- 7.Дайте определение понятию транзакция.
- 8.Охарактеризуйте доминантного собеседника.
- 9.Дайте полную характеристику не доминантному собеседнику.
- 10.Перечислите особенности мобильного собеседника.
- 11.Охарактеризуйте ригидного собеседника.
- 12.Дайте характеристику экстраверту.
- 13.Собеседник - интроверт.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Вопросы для письменного опроса.

1. Дайте определение понятию транзакция.
2. Охарактеризуйте доминантного собеседника.
3. Дайте полную характеристику не доминантному собеседнику.
4. Перечислите особенности мобильного собеседника.
5. Охарактеризуйте ригидного собеседника.
6. Дайте характеристику экстраверту.
7. Собеседник - интроверт.

Психологические тест: **Изучение фрустрационных реакций.**

Фрустрирующая ситуация (ситуация – препятствие), которая напрягает. И здесь важно знать, как вы реагируете на подобные ситуации, как ведете себя, какую тактику поведения выбираете.

Психологические тест проводится с **целью** закрепления навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия и нестандартных жизненных ситуациях, развития навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Инструкция:

Перед вами рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Вы должны записать первый пришедший на ум ответ на эти слова. Не старайтесь отделаться шуткой. Затем мы обсудим варианты ответов.

Теоретическая информация

Конфликт – (от лат. Конфликтус) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликт определяется как осознанное противоречие между общающимися личностями (группами) при наличии попыток их разрешения на фоне эмоциональных отношений. *Его можно рассматривать как форму специфической коммуникации людей.*

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая альтернативные взгляды, противоречивые позиции, противоположные цели или средства их достижения.

Как правило, в конфликте происходит понимание хотя бы одной из сторон, что ее интересы игнорируются, ущемляются другой стороной (в реальности или в воображении). Опасения приводят к борьбе за захват, подавление или уничтожение интересов соперника. В сущности, *конфликт* – это конкуренция в удовлетворении интересов.

Однако, чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, /**инцидент** – (от лат. Инсиденс) – случай, происшествие, обычно неприятного характера, недоразумение, столкновение/ когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой.

При ответных действиях противоположной стороны, конфликт из потенциального переходит в актуальный и может развиваться как прямой, **конструктивный**, или стабилизирующий, **неконструктивный**.

Конфликт конструктивный – это конфликт, позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов.

Положительные действия конфликта состоят в следующем:

1. приводит к объединению единомышленников;
2. временно разряжает и отодвигает на второй план другие конфликты;
3. расставляет приоритеты;

4. приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми;
5. во многих случаях стимулирует разработку проблемы;
6. часто подтверждает определенный набор ценностей.

Отрицательные действия конфликта состоят в следующем:

1. может угрожать заявленным интересам сторон;
2. вызывает разобщенность;
3. меняет приоритеты настолько, что ставит под угрозу другие интересы;
4. подрывает доверие;
5. часто препятствует осуществлению задуманных планов.

Факторы, вызывающие конфликт.

1. Информационные:

- использование неполных и неточных фактов, слухов, невольная дезинформация;
- нарушение конфиденциальности информации, нежелательное обнародование информации, воспринимаемое одной из сторон как оскорбление;
- недооценка полученной информации и тд.

2. Факторы отношений – связаны с удовлетворением от взаимодействия или его отсутствием.

Особенно важно обратить внимание на следующее:

- основа отношений (добровольные/принудительные);
- сущность отношений (независимые/зависимые);
- что ожидается от взаимоотношений;
- вклад сторон в отношения (надежды, мечты, деньги, время, эмоции, энергия, репутация) и тд.

3. Поведенческие факторы:

- ролевая конфронтация партнеров;

- непредсказуемость поведения партнеров;
- угроза безопасности партнера (физическая, финансовая, эмоциональная или социальная);
- безответственность;
- эгоистичность.

4. Структурные факторы:

- связаны с вопросами власти, линий подотчетности, системы передачи сведений, вопросами собственности, территории;
- фиксированные даты, время, меры (праздники, ограничение скорости);
- распределение ресурсов, включая «денежную систему»;
- компенсация за труд, распределение товаров и услуг.

5. Ценностные факторы:

Ценность – понятие, обозначающее объекты, явления, их свойства, а также абстрактные идеи, воплощающие в себе общественные идеалы.

- личные системы верований и поведения (предрассудки, предпочтения, приоритеты);
- групповые системы верований и поведения всего общества;
- идеология;
- профессиональные ценности и нужды.

Типы конфликтов.

Выделяют четыре типа конфликта:

1. Внутриличностный конфликт.
2. Межличностный конфликт.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

1) **Внутриличностный конфликт** – это конфликт, возникающий при предъявлении к одному человеку противоречивых требований.

Внутриличностный конфликт может возникнуть, когда производственные требования вступают в противоречие с личными потребностями. Например: необходимость остаться на работе после ее окончания и неотложные семейные проблемы, требующие личного присутствия дома.

2) **Межличностный конфликт** – тип конфликта, один из самых распространенных в организациях. Возникает, как правило, когда два человека претендуют на одну и ту же должность, когда люди имеют разные ценностные ориентации, взгляды, позиции.

3) **Конфликт между личностью и группой**, возникает тогда, когда личность не принимает групповые ценности, не придерживается установленных норм поведения в группе, не удовлетворяет социальным ожиданиям группы. Например: стремление заработать больше, делая сверхурочную работу, что группа может рассматривать как «чрезмерное» усердие, как негативное поведение.

4) **Межгрупповой конфликт**, возникает между формальными и неформальными группами. Неформальные группы могут считать, что администрация относится к ним несправедливо и бойкотировать распоряжениями разными способами уклонения от работы либо снижением производительности труда. Например: дневная смена медицинского персонала может обвинить ночную смену в том, что та плохо ухаживает за больными.

Функциональные и дисфункциональные последствия

При возникновении конфликта стороны могут реагировать так, чтобы и дальше усугублять ситуацию. Однако, иногда люди понимают, что возможные преимущества от участия в конфликте слишком малы и не стоят психологических, физических, материальных затрат. Вместе с тем, в ряде ситуаций человек будет реагировать так, чтобы не дать возможности оппоненту достичь своей цели. Часто конфликт проявляется при попытке сторон решить противоречия, убедить другую сторону в правильности своей позиции. Человек может попытаться убедить нейтральных лиц принять его точку зрения или заблокировать инициативу оппонента с помощью различных средств влияния, таких, как принуждение, вознаграждение, традиция, экспертная оценка, харизма (личное обаяние), убеждение.

Другая стадия конфликта как процесса – управление им. В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, его

последствия будут функциональными либо дисфункциональными, и стабилизировать обстановку либо создавать условия для будущих конфликтов.

Функциональные последствия конфликта:

1. Проблема разрешена так, что обе стороны удовлетворены и чувствуют свою причастность к решению. Это сводит к минимуму трудности в осуществлению принятых решений.
2. Стороны больше расположены к сотрудничеству, а не к конфронтации.
3. Улучшается качество процесса принятия решений, т.к. решение конфликта увеличивает возможность группового мышления, уменьшает синдром покорности.

Дисфункциональные последствия конфликта:

1. Плохая психологическая атмосфера, состояние неприятия друг друга, рост текучести кадров, снижение производительности труда.
2. Отсутствие сотрудничества в будущем.
3. Выраженная ориентация на неформальную группу, приверженность ее нормам, непродуктивная конкуренция с другими группами.
4. Представление о своих целях как положительных, а целях другой группы как отрицательных.
5. Сокращение взаимодействия между конфликтующими сторонами.
6. Увеличение враждебности и конфронтации при уменьшении взаимодействия и общения.
7. Смещение акцента: придание большего значения «победе» в конфликте, реальному решению проблемы.

Психологическое упражнение: «**Любишь ли ты своего соседа?**»

Инструкция: Встаем в круг. Выбирается водящий. Он подходит к одному из участников и задает вопрос: «Любишь ли ты своих соседей?» Если участник отвечает «да», то стоящие по соседству должны поменяться местами (рокировка через участника отвечающего на вопросы водящего). Если участник ответил «нет», то водящий задает наводящий вопрос: «А кого ты любишь?» Участник заранее должен определить сходные черты (волосы, глаза, обувь и др.) стоящие в круге двух-трех и более участников и дать ответ, например: «Тех, кто с часами». Стоящие в круге участники с часами на руке должны быстро поменяться местами. Задача водящего – занять свободное место в круге. Тот из участников, кто не успевает, занимает место водящего.

Игра повторяется несколько раз (несколько выборов).

Вопросы для самоконтроля

С целью проверки полученных знаний ознакомьтесь с содержанием вопросов(при необходимости используйте исходную информацию).

1. Что такое «конфликт»?
2. Что такое «инцидент»?
3. Что такое «фрустрация»?
4. Что значит «конструктивный конфликт»?
5. Что значит «неконструктивный конфликт, деструктивный»?
6. В чем заключаются положительные действия конфликта?
7. В чем заключаются отрицательные действия конфликта?
8. Укажите четыре типа конфликта. Охарактеризуйте каждый.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Любое взаимодействие между людьми может быть описано с помощью нескольких параметров, каждый из которых может стать причиной возникновения противоречия и конфликтных ситуаций.

Ценности взаимодействия. Это смысл, который люди видят или хотели бы видеть для себя в данном взаимодействии.

Если речь идет о работе, ценностью будет то, зачем или ради чего человек занимается данным видом деятельности:

1. Источник материального благополучия;
2. Самореализация и т.д.

Всегда существуют доминантные ценности, которые направляют действия людей, создавая определенную модель поведения при взаимодействии с окружающими. Возникающие здесь разногласия касаются смысловых аспектов взаимодействия. *Например*, один работник считает, что для личного процветания и успеха организации нужно работать как можно больше, другой же, в жизни которого работа не играет существенной роли, стремится минимизировать свои усилия. Однако люди могут успешно работать вместе и иметь хорошие отношения, несмотря на различие своих ценностных представлений.

Конфликт возникает тогда, когда они начинают «посягать» на ценности друг друга. *Например*, медицинская сестра очень ценит свою работу, но она связана с ночными дежурствами, а муж ее категорически против этого.

Интересы участников взаимодействия. Определенные интересы люди рассматривают для себя в качестве целей, без реализации которых данная ситуация перестает их удовлетворять. *Например*, на работе человек стремится заниматься любимым делом, но при этом хочет получать соответствующее вознаграждение.

Варианты конфликта интересов

Ресурсный конфликт возникает, когда цели людей совпадают, но их интересы в силу ограниченности ресурсов противоречат друг другу. К этому

виду конфликтов относятся все ситуации затрагивающие проблемы распределения (финансов, должностей и т.п.).

Конфликт интересов возникает при наличии у партнеров разных интересов, противоречащих друг другу. Люди вольно или невольно становятся помехой друг другу в реализации своих интересов. *Например*, заведующему отделением необходимо назначить одного из сотрудников на дежурство в праздничный день, но подчиненный, напротив, заинтересован в том, чтобы избежать этого.

Средства (способы, пути) реализации целей – наличие определенных целей предполагает поиск средств, используемых для их достижения. Вопрос о способах затрагивает процессуальную сторону взаимодействия, его организацию.

Конфликт средств достижения целей возникает и при совпадении, и при различии ценностей. *Например*, люди могут мирно существовать, но если способы реализации целей одного из них наносят ущерб общему взаимодействию или кому-то из его участников, то появляются разногласия. Можно спокойно относиться к тому, что кто-то рядом с вами безразличен к работе, но когда он пытается часть своих обязанностей переложить на вас, возникает конфликт.

Потенциал участников взаимодействия – успешное решение задач взаимодействия предполагает, что его участники имеют уровень компетентности и набор навыков, необходимые для его осуществления, т.е. их потенциал соответствует комплексу требований, предъявляемых совместной деятельностью.

Варианты конфликта потенциалов

1. **Конфликт не соответствия** возникает, когда участник взаимодействия в силу некомпетентности или физической неспособности не может вносить необходимый вклад в решение общих задач, *например*, не справляется со своими служебными обязанностями, что создает проблемы для окружающих и может обусловить конфликтную ситуацию.
2. **Конфликт различных потенциалов** возникает, когда общий результат деятельности складывается из суммы индивидуальных усилий, и «слабое звено» либо ухудшает общий результат, либо становится помехой в каких-то действиях.

Правила взаимодействия – предполагаемый вклад каждого участника в общее взаимодействие, их ролевые обязанности, степень возможного участия каждого в принятии общих решений, правила поведения по отношению друг к другу.

Конфликт правил взаимодействия связан с любым нарушением кем-либо из его участников принятых норм и установленных правил, если оно наносит ущерб совместной деятельности: невыполнение обязательств, нарушение этикета, превышение прав, перераспределения власти, изменение всей системы взаимодействия.

Источником всех вышеперечисленных вариантов конфликтов являются различные характеристики взаимодействия людей. Кроме того, иногда могут возникать конфликты, не вытекающие из взаимодействия как такового, но привнесенные в него участниками общения.

Острота конфликтной ситуации проявляется в жесткости противостояния сторон, их ориентации на «борьбу».

Факторы остроты конфликта

1. Характер проблем, являющихся предметом конфликтной ситуации. Чем более значимые для человека ценности затрагивает конфликт, тем в меньшей степени он будет склонен к уступкам и компромиссам.
2. Эмоциональная вовлеченность участников конфликта в ситуацию, степень которой во многом определяется значимостью затрагиваемых проблем, однако, зависит и от личностных особенностей участников, и от опыта их отношений.
3. Острота конфликта усиливается в ситуациях, когда конфликт перестает быть просто средством достижения целей противостоящих сторон, но становится *самоцелью*. Это происходит, когда открытому столкновению предшествует длительно накапливавшееся напряжение. Возможность выражения враждебности, негативных эмоций оказывается более важной, чем сам предмет конфликта. В связи с этим **различают два вида конфликтов:**

Реалистический, связанный с преследованием участниками определенных целей;

Нереалистический, когда целью участников становится открытое выражение накопившихся эмоций и враждебности.

Нереалистический, острее и труднее разрешимы. Начавшись как реалистический, конфликт может приобрести нереалистический характер, если его участники не способны справиться с возникшей у них проблемой: их антагонизм растет и процесс противоборства отодвигает на второй план первопричину столкновения.

Остроту конфликта можно уменьшить и облегчить процесс его разрешения, если снизить значимость затронутых в нем проблем (например, за счет создания альтернатив или компромиссных вариантов), снизить или по возможности исключить эмоциональный накал обсуждения проблемы и держаться в рамках реалистического подхода к решению проблемы, не допуская перехода конфликта в нереалистический план.

Динамика конфликта

Энергетика конфликта. Она включает в себя следующие факторы:

1) Субъективные стимулы конфликта, обусловленные иллюзорными представлениями:

- иллюзия «выигрыша-проигрыша» - «если не победил, значит, проиграл», обуславливающая стремление добиться своего любой ценой;
- иллюзия «самооправдания» - предубеждение в свою пользу;
- иллюзия «плохого человека» - если кто-то поступает не так, как мне бы хотелось, значит, он плохой;
- иллюзия «камня преткновения» - неразрешимости противоречий.

2) Объективные стимулы конфликта: несоответствие образования, квалификации, установок личности и т.п.

Баланс сил. Энергетический уровень усилий конфликтующих еще не определяет исход столкновения, важно также объективное соотношение сил. Например, «сила» в трудовом коллективе: сила позиции (служебный статус, права, полномочия), авторитета (общественное мнение), сила, обеспечиваемая владением информацией.

Процесс развития конфликта включает несколько фаз.

1. *Предконфликтная ситуация* – предпосылки для возникновения конфликта первичное напряжение.

2. *Инцидент* – стычка конфликтов, когда прорывается барьер терпимости (конфликт может этим и исчерпаться).
3. *Эскалация* – реализация конфликта в серии актов. Различают несколько вариантов Эскалации: непрерывная, волнообразная, крутая, вялая. Выделяют хронический, или затяжной, конфликт (длительно находится на одном уровне).
4. *Кульминация* – верхняя точка Эскалации, взрывной эпизод, переход хронического конфликта в острый.
5. *Завершение*. В результате того или иного завершения конфликта интуитивно учитывают утраты и приобретения, причем утраты обычно представляются больше. Целесообразно сопоставлять цену конфликта и цену выхода из него, которая меняется в зависимости от условий его завершения.

Цена конфликта = Затраты энергии + Ущерб, понесенный конфликтующими + Потери (например, развал дела).

Цена выхода из конфликта = Утраты, связанные с выходом из конфликта – Приобретения.

6. Постконфликтная ситуация. Выделяют субъективные и объективные; деструктивные (негативные) и конструктивные (позитивные) последствия конфликта.

Пути разрешения конфликтов.

Оптимальным выходом из конфликтной ситуации было бы решение всех проблем, которые возникли между людьми, и восстановление их нормальных отношений. В 80% организационных конфликтов может быть найден компромисс, полностью удовлетворяющий обе стороны, но на самом деле это происходит гораздо реже. Наиболее частыми препятствиями к эффективному поиску выхода из конфликтной ситуации являются:

- представление итогов конфликта исключительно в виде своей победы;
- подмена поиска удовлетворяющего обе стороны решения борьбой за свои интересы или воззрения;
- эмоции, препятствующие компромиссу или уступкам;

- отсутствие навыков ведения переговоров и выработки взаимоприемлемого решения, тенденция к использованию неэффективных стратегий.

Особенности взаимодействия людей в процессе конфликта оформлены в моделях, сценариях его развития: «Деловой спор», «Отчуждение», «Антагонизм». Независимо от конкретного содержания конфликтной ситуации ее развитие может в большей или меньшей степени склоняться к тому или иному варианту, что позволяет прогнозировать исход столкновения (см. таблицу №1).

Таблица №1

№	Степень разногласий	Разногласия по отдельному вопросу	Разногласия по ряду вопросов, зоне взаимодействия	Зона рассогласования непосредственно с субъективной тенденцией к расширению
1	Отношение к возможности соглашения	Уверенность в возможности соглашения	Отсутствие уверенности в возможности соглашения	Нежелание искать соглашение
2	Изменение общения	Сохранение или увеличение объема общения	Ограничение общения	Минимизация общения или отказ от него
3	Характер воздействия на партнера	Аргументация, поиск соглашения	Использование формальных законов взаимодействия, обращение к третьему лицу	«Психологическая война»
4	Результат	Деловой спор	Формальное взаимодействие (отчуждение)	Антагонизм

Любой прогноз всегда содержит некоторую долю неопределенности, которая особенно велика, если конфликт развивается в форме отчуждения, формализации взаимодействия сторон. Сделав конструктивные шаги,

участники конфликта могут перевести его в форму делового спора, при негативном же развитии событий между ними может возникнуть антагонизм. Но даже и в этих, более определенных случаях стратегия поведения, избранная участниками конфликта, может решающим образом изменить исход данного конфликта.

В конфликтной ситуации возможны следующие способы действий:

- 1) путь борьбы, направленной на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого;
- 2) уход от конфликта;
- 3) ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии поведения участников конфликта. Один из используемых в конфликтологии практических подходов к классификации этих стратеги берет за основу степень ориентации участников ситуации на свои собственные цели и интересы противоположной стороны.

1. **Избегание** – это поведение в конфликтном споре, которое выражается самоустранением, игнорированием или фактическим отрицанием конфликта.
2. **Приспособление** - это поведение, проявляющиеся в изменение действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам. Девиз:«Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
3. **Конкуренция** – одна из стратегий поведения в конфликте, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с партнерами, стремящимися к таким же целям. Девиз:«Чтобы я победил, ты должен проиграть».
4. **Компромисс** – соглашение, достигнутое путем взаимных уступок. Девиз:«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
5. **Сотрудничество** - одна из стратегий поведения в конфликтном споре, при которой удовлетворение интересов более важно, чем решение. Девиз:«Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стили поведения в конфликте.

Проводится с целью формирования понятия о способе поведения в конфликте и обучения выбора определенного стиля поведения в конкретных ситуациях межличностного взаимодействия.

Порядок проведения:

Вам дается карточка с названием одного из основных стилей поведения в конфликте с соответствующим девизом. В течение 10 минут Вы должны обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

Содержание текстов на карточках:

- **Конкуренция** - «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- **Приспособление** – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- **Компромисс** – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- **Сотрудничество** – «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Вопросы для обсуждения:

1. Как данный вид поведения в конфликте повлиял на Ваше эмоциональное состояние и чувства?
2. Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для Вас и почему?
3. По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?

Вопросы для самоконтроля

С целью проверки полученных знаний ознакомьтесь с содержанием вопросов (при необходимости используйте исходную информацию).

1. Какие действия ведут к конфликтам?
2. Что значит «конструктивный конфликт»?
3. Что значит «неконструктивный конфликт, деструктивный»?
4. В чем заключаются положительные действия конфликта?
5. В чем заключаются отрицательные действия конфликта?
6. Укажите четыре типа конфликта. Охарактеризуйте каждый.
7. Охарактеризуйте конфликт интересов. Перечислите варианты конфликта интересов.
8. Перечислите фазы процесса развития конфликта.

Игра «Потерпевшие кораблекрушение»

Ежегодно на воде терпят бедствие около 200 тысяч человек. Четверть из них погибают во время крушения, а из оставшихся 90% погибают в первые сутки, имея спасательные средства, воду и продукты. Они погибают от психологического шока.

Согласно экспертам, основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. *Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение:* если маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нём спасти достаточно пищи и воды для жизни в течение этого периода. Следовательно, самым важным являются **зеркало для бритья и четырехлитровая канистра нефтегазовой смеси**. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, **как десятилитровая канистра с водой и коробка с армейским рационом**.

1. **Зеркало.** Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
2. **Нефтегазовая смесь.** Важна для сигнализации. Нефтегазовая смесь может быть зажжена денежными банкнотами и спичкой (естественно, вне плота) и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей.
3. **Вода.** Необходима для утоления жажды.
4. **Коробка с армейским рационом.** Обеспечивает основную пищу.
5. **Непрозрачный пластик.** Используется для сбора дождевой воды, обеспечивает защиту от стихии.
6. **Шоколад.** Резервный запас пищи.
7. **Рыболовная снасть.** Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу.

8. Нейлоновый канат. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

9. Плавательная подушка. Если кто-то упадет с плота, она может послужить спасательным средством.

10. Репеллент, отпугивающих акул. Назначение очевидно.

11. Ром. Использование в качестве возможного антисептика при любых травмах: в других случаях имеет малую ценность, поскольку употребление может вызвать обезвоживание.

12. Радиоприемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.

13. Карта тихого океана. Бесполезны без дополнительных навигационных приборов. Для вас важнее знать, не где находитесь вы, а где находятся спасатели.

14. Противомоскитная сетка. В тихом океане нет москитов.

15. Секстант. Без таблиц и хронометра относительно бесполезен.

Основная причина более высокой оценки сигнальных средств по сравнению с предметами поддержания жизни (пищей и водой) заключается в том, что без средств сигнализации почти нет шансов быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят на помощь в первые 36 часов, а человек может прожить этот период без пищи и воды.

При знакомстве с окончательным списком можно прояснить принцип, по которому он составлен:

А) надежда на спасателей (на первом месте предметы, с помощью которых можно привлечь внимание);

Б) надежда только на себя (на первом месте предметы, обязательные для поддержания жизни).

Вопросы к участникам игры:

1. Для чего нужно было проводить данную игру?

2. Узнали ли вы что-то новое? Если да, то что?

Карточки для письменного опроса.

1-вариант

1. Укажите четыре типа конфликта. Охарактеризуйте внутренний (внутриличностный) конфликт.
2. Укажите четыре типа конфликта. Охарактеризуйте межличностный конфликт.

2-вариант

1. Укажите четыре типа конфликта. Охарактеризуйте конфликт между личностью и группой.
2. Укажите четыре типа конфликта. Охарактеризуйте межгрупповой конфликт.

3-вариант

1. Перечислите пять реакций на конфликт. Охарактеризуйте конкуренцию как одну из реакций на конфликт.
2. Перечислите пять реакций на конфликт. Охарактеризуйте приспособление как одну из реакций на конфликт.

4-вариант

1. Перечислите пять реакций на конфликт. Охарактеризуйте компромисс как одну из реакций на конфликт.
2. Перечислите пять реакций на конфликт. Охарактеризуйте сотрудничество как одну из реакций на конфликт.