Дисциплина «Психология общения»

Дата проведения 10 октября 2020 г

Группа 41 БД

Доброе утро!

Делаете практическую работу по предложенным заданиям.

Внимательно читайте задания. На следующем уроке будем разбирать более подробно.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1.

Тема: Психология конфликта и способы его разрешения.

Цель: проанализировать сущность конфликтов, причины их возникновения и пути разрешения;

Задачи:

* определить свой стиль поведения в конфликте;
* проанализировать конкретную конфликтную ситуацию, с определением оптимального способа решения;
* познакомиться с основными правилами разрешения конфликта.

# Литература: Барлас Т.В. Популярная психология. От конфликтов к обретению Я. -М: «Академия», 1997- 160с.,

# Обозов Н.Н. Психология конфликта и способы его разрешения. – СПб., Академия психологии, предпринимательства и менеджмента;

# Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л. Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. — 416 с.

***Задание №1.*** Проанализируйте конфликтную ситуацию, с помощью метода картографии. (Приложение 1)

План анализа.

1. Опишите проблему в общих чертах.

2.Выявите главных участников конфликта, описывая характеристику каждого.

3.Определите основные потребности и опасения, выясните мотивы поведения.

4.Опишите наиболее оптимальный выход из сложившейся ситуации.

Уже не в первый раз в организации были сорваны работы из-за того, что не были вовремя подготовлены документы.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».На работе не может быть разговоров о семейных обстоятельствах. У нас есть только сроки.

На что заместитель, хлопнув дверью, ушёл. Вдогонку руководитель предложил написать заявление об увольнении.

***Задание №2.***

Дайте характеристику вышеописанному конфликту, используя классификацию. (Приложение 2)

***Задание № 3.***

Опишите развитие данного конфликта, поясняя каждую стадию. (Приложение 3)

***ПРИЛОЖЕНИЕ 1.***

***Описание метода картографии конфликта.***

***(Х. Корнлиус, Ш.Фэйр)***

Суть этого метода состоит в графическом отображении составляющих конфликта, в последовательном анализе поведения участников конфликтного взаимодействия, в формулировании основной проблемы, потребностей (интересов) и опасений участников, способов устранения причин, приведших к конфликту.

Работа состоит из нескольких этапов.

На **первом** этапе проблема описывается в общих чертах. Если, например, речь идет о несогласованности в работе, о том, что кто-то не “тянет лямку” вместе со всеми, то проблему можно отобразить как “распределение нагрузки”. Если конфликт возник из-за отсутствия доверия между личностью и группой, то проблему можно выразить как “общение”. На данном этапе важно определить саму природу конфликта.

На **втором** этапе выявляются главные участники конфликта. В список можно ввести отдельные лица или целые команды, отделы, группы, организации. В той мере, в которой вовлеченные в конфликт люди имеют общие потребности(интересы) по отношению к данному конфликту, их можно объединить вместе. Например, если составляется карта конфликта между двумя сотрудниками в организации, то в карту можно включить этих работников, а оставшихся специалистов объединить в одну группу, либо выделить отдельно еще и начальника данного подразделения.

**Третий** этап предполагает перечисление основных потребностей и опасений, связанных с этой потребностью, всех основных участников конфликтного взаимодействия. Необходимо выяснить мотивы поведения, стоящие за позициями участников в данном вопросе. Поступки людей и их установки определяются их желаниями, потребностями, мотивами, которые необходимо установить.

Графическое отображение потребностей и опасений расширяет возможности и создает условия для более широкого круга решений, возможных после окончания всего процесса картографии.

Термин “опасения” означает озабоченность, тревогу личности при невозможности реализовать какую-то из своих потребностей. В данном случае не следует обсуждать с участниками конфликта, насколько обоснованны их страхи и опасения, пока они не внесены в карту. Например, у одного из участников конфликта возникло опасение по поводу чего-то, что при составлении карты кажется маловероятным. Вместе с тем опасение существует и его обязательно надо внести в карту, признать его наличие. Преимущество метода картографии состоит в том, что имеется возможность высказывания в процессе составления карты и отражения иррациональных страхов на ней. Опасения могут включать следующие позиции: провал и унижения, боязнь оплошать, финансовый крах, возможность быть отвергнутым, потеря контроля над ситуацией, одиночество, возможность быть подвергнутым критике или осуждению, потеря работы, низкая заработная плата, боязнь, что им (участником конфликта) будут командовать, что все придется начинать сначала. Используя понятие ”опасения”, возможно выявить мотивы, не называемые вслух участниками конфликта. Например, для некоторых людей легче сказать, что они не терпят неуважения, чем признаться в том, что они нуждаются в уважении.

**Четвёртый** этап. Определить возможный путь выхода из конфликта. В результате составления карты проясняются точки совпадения интересов конфликтующих сторон, более ясно проявляются страхи и опасения каждой и сторон, определяются возможные пути выхода из создавшейся ситуации.

Рис.№1

**Пример карты конфликта**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сторона 1 |  |  | | Сторона 2 | |  |  |
|  |  |  | |  | | потребности  опасения: |  |
| потребности: опасения: |  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | | б |  |
|  | **ПРОБЛЕМА** | | | |  | |
| Сторона 3 |  | | | | Сторона 4 | |
|  |  | |  | |  | |
| потребности: | опасения: | | потребности: | | опасения: | |
|  |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |
|  |  | |  | |  | |

***ПРИЛОЖЕНИЕ 2.***

В процессе разрешения любого конфликта необходимы знания о типе/виде этого конфликта.

1. По сфере проявления конфликт может быть:

• Производственно-экономический;

• Идеологический;

• Социально-бытовой;

• Семейно-бытовой.

2. По степени длительности и напряженности выделяют:

• Бурные, быстро текущие конфликты;

• Острые длительные конфликты;

• Слабо выраженные, вяло текущие конфликты;

• Слабо выраженные и быстро текущие конфликты.

3. По числу субъектов конфликт может быть:

• внутриличностным;

• межличностным;

• между личностью и группой;

• межгрупповым;

• межгосударственным.

4. По характеру предмета конфликта выделяют:

• Реалистический конфликт;

• Нереалистический конфликт.

5. В зависимости от социальных последствий конфликты делятся на:

• Деструктивные;

• Конструктивные.

***ПРИЛОЖЕНИЕ 3.***

1.Предконфликтный период.

1.1. Возникновение объективной конфликтной ситуации.

1.2. Осознание объективной проблемной ситуации.

1.3. Попытка сторон разрешить противоречие.

1.4. Возникновение предконфликтной ситуации.

2.Открытый конфликт.

2.1.Стадия инцидента.

2.2.Стадия эскалации.

2.3.Стадия сбалансированного противодействия.

2.4. Стадия завершения конфликта.

3.Постконфликтный период.

3.1.Частичная нормализация отношений.

3.2.Полная нормализация отношений.