

**Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!**

**МДК.02.02 Психология и этика профессиональной деятельности**

**Группа ООП 3/1**

**Дата 17.03.2023г.**

**Преподаватель: Сидорук Л.Б.**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10 (2 часа)**

**Тема: Моделирование, проигрывание и анализ конфликтных ситуаций с элементами тренинга**

**План**

1. Межличностные конфликты
2. Тест «Конфликтная ли вы личность?
3. Решение ситуационных задач

Цель занятия: закрепить знания о конфликте, стадиях его развития, выявить пути разрешения межличностных конфликтов; развивать коммуникативные и интерактивные способы общения, умение противостоять в конфликтах.

**Литература**

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2018.- 352 с. - (Профессиональное образование). – Гриф
3. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2017.
4. Деловая культура и психология общения: Учебное пособие для среднего профессионального образования. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2013.
5. Деловая культура взаимодействия. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2016.

**Теоретическая часть**

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблением и унижениям и т.п. Такое

поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

### ***Функции межличностного конфликта***

К конструктивным функциям относят:

- а) познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий);
- б) функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);
- в) инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);
- г) перестроенную (конфликт снимает факторы, подтаскивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны с:

- а) разрушением существующей совместной деятельности;
- б) ухудшением или развалом отношений;
- в) негативным самочувствием участников;
- г) низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами в межличностном конфликте являются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта - это взаимосвязь между его элементами. Конфликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются.

К субъектам межличностного конфликта относят тех участников, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица.

Объектом межличностного конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов.

Предметом конфликта служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы объектов.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1. Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.

3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.

4. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами.

5. Затрагивают интересы окружения.

#### **Виды межличностных конфликтов:**

1. По направленности:

- горизонтальные – участники не подчиняются друг другу;
- вертикальные – участники находятся в подчинении друг с другом;
- смешанные – где есть обе составляющие (организация).

2. По значению:

- конструктивные (созидательные) - оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов, приводит к развитию отношений между людьми;

- деструктивные (разрушительные) - одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую, одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы.

3. По характеру причин:

- объективные;
- субъективные (плохое настроение, самочувствие).

4. По сфере разрешения:

- деловые
- личностно-эмоциональные

5. По форме проявления:

- скрытые (плохо осознаются людьми)
- открытые (осознаются)

6. По времени протекания:

- ситуативные
- пролонгированные (длительные).

Функционирование той или иной организации, как целостной системы осуществляется в соответствии с заранее и четко определенными задачами и целями, которые определяют направление деятельности, ее специфику. Вместе с тем, персонал организации имеет собственные индивидуальные цели и задачи, которые в процессе трудовой деятельности соотносятся, или же противоречат целям организации в целом.

Сам термин «организация» может быть истолкован с позиции разных направлений:

- о специфике строения организации, которая лежит в основе упорядоченного и согласованного взаимодействия ее составляющих;

- о разнообразных целенаправленных процессов, которые способствуют совершенствованию взаимодействия между элементами системы и укреплению связей между ними;

- о факторе, способствующему объединению людей для совместной реализации целей;
- о сегменте в структуре общества, деятельность которого направлена на реализацию определенных задач и выполнение заданных функций;
- об эффективно функционирующей системы, учитывающей условия внешней и внутренней среды;
- о совокупности форм (юридических, правовых и организационных).

Учитывая такое многообразие связей в организации, между людьми могут возникать конфликты, которые естественным образом оказывают влияние на эффективность функционирования, текучку персонала, снижение объема производства и другие параметры.

В основе организационных конфликтов могут лежать противоречия в оценке целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, ее результатов и социальных последствий. Естественно, что у организационных конфликтов имеют черты,ственные и другим видам социальных конфликтов (референтность, субъективность и т.д.) Вместе с тем у данных конфликтов можно выделить и характерные.

Среди существенных особенностей организационных конфликтов можно выделить высокую прогнозируемость. Поскольку функционирование организации осуществляется в соответствии с определенными стандартами, способствующими координированию поведения сотрудников, можно легко отслеживать ситуации, которые в дальнейшем могут перерасти в конфликты.

Специфика организационных конфликтов во многом определяется особенностями ролевой структуры организации, которая подразумевает выполнение сотрудниками профессиональной деятельности в соответствии с существующими поведенческими стереотипами. Роли накладывают существенный отпечаток на личность каждого человека и зависят от социальных позиций и конкретного трудового поведения. Необходимо подчеркнуть, что роли очень быстро закрепляются, могут иногда противоречить друг другу и со своей стороны также оказывать влияние на оценку социальной позиции и трудовое поведение.

На протекание конфликта в организации существенное влияние оказывает сама ее структура, управление которой осуществляется посредством целенаправленной координации деятельности сотрудников и материальных ресурсов. Именно поэтому в ней присутствует разделение трудового процесса на элементы в целях полноценного контроля. Структура любой организации включает горизонтальную и вертикальную дифференциацию.

Разделение по горизонтали осуществляется в соответствии со способами группировки и распределения функциональных обязанностей (по выполняемой работе, по производимому продукту, по потребительским группам, по месту расположения). Такое разделение по горизонтали может спровоцировать возникновение конфликтов интересов, так как возможна ориентация на различные цели в группах, распределенных по различным критериям.

Вертикальная дифференциация затрагивает управленческий аппарат и определяется количеством уровней власти, а также распределением властных полномочий.

Таким образом, специфика конфликтного взаимодействия в рамках организации обусловлена сложностью возникающих взаимосвязей, затрагивающих различные сферы жизнедеятельности. У данных конфликтов можно выделить следующие характерные черты: высокая прогнозируемость, особенности ролевой структуры организации, общая структура и разделение по горизонтали и вертикали и др.

### ***Причины возникновения конфликтов в организации***

В основе возникновения любого конфликтного взаимодействия лежит та, или иная причина, выявление и устранение которой способствует разрешению конфликта и сглаживанию ситуации.

Традиционно выделяют объективные и субъективные причины, способствующие возникновению конфликта. К числу объективных факторов можно отнести характеристики, не зависящие от человека, в то время как субъективные факторы - личностные характеристики (особенности характера, стремление к первенству, доминированию и т.д.). Вместе с тем, необходимо отметить, что в реальной конфликтной ситуации практически всегда имеются и объективные, и субъективные причины.

Среди объективных причин возникновения конфликтного взаимодействия можно выделить факторы, затрагивающие процесс управления, организацию деятельности, уровень профессионализма, нарушения санитарно-гигиенических норм, недостаточность материально-технической базы, экономические причины.

К числу управленческих причин принято относить недостатки организационной структуры, нечеткие должностные инструкции и как следствие непродуманное распределение прав и обязанностей, несоразмерность прав и ответственности за результаты деятельности, расплывчатость требований к сотруднику и их не соответствие с должностными инструкциями.

К организационным факторам относят: отсутствие условий для труда, нарушения режима труда и отдыха, перегрузки, нарушения трудовой и исполнительской дисциплины и т.д.

Профессиональные факторы включают оценку уровня профессионализма, грамотную систему подбора и расстановки кадров, четкость перспектив дальнейшего профессионального и карьерного роста.

К числу санитарно-гигиенических факторов можно отнести неблагоприятные условия труда и различные нарушения, касающиеся режима профессиональной деятельности.

Среди материально - технических факторов, способствующих возникновению конфликтов, исследователи отмечают устаревшее оборудование и техническое обеспечение, а также их недостаточность.

Помимо вышеуказанных причин, можно отметить экономические: задержки в оплате, отсутствие грамотно спланированной системы поощрений.

Субъективные причины возникновения конфликта включают личностные особенности, как подчиненных, так и руководителей. Наиболее распространенными ошибками в профессиональной деятельности руководителя, способными стимулировать возникновение конфликтных ситуаций являются нарушения

служебной этики (грубость, нетерпимость, высокомерие, неуважительное отношение и т.д.); трудового законодательства (сверхурочная неоплачиваемая работа, запрет на листы нетрудоспособности и отпуска и т.д.); неумение справедливо оценивать результаты деятельности подчиненных и мотивировать их на достижение успеха, а также отсутствие или недостаточность внимания со стороны руководителя к социально-психологическому климату в коллективе, возможностям учета совместимости работников.

Помимо вышеуказанной классификации причин, способствующих возникновению конфликтных взаимоотношений, существуют и другие. К числу причин возникновения конфликтных ситуаций в организации относятся:

- недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство форм его стимуляции;
- отсутствие опыта у руководителя, вследствие чего он предпринимает неправильные действия (неумело распределяет задания, неправильно использует систему стимулирования труда, не способен понять психологию сотрудника);
- недостатки профессионального стиля работы руководителя и его неправильное поведение;
- расхождение мнений работников в оценке явлений производственной жизни;
- нарушение внутригрупповых норм поведения, распад коллектива на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями работников;
- противоречия интересов людей, их функций в трудовой деятельности;
- несовместимость в силу личностных, социально-демографических (пол, возраст, социальное происхождение) различий;
- личностные характеристики отдельных людей - специфические особенности поведения, отношения к труду и коллективу, черты характера.

В целом, перечислить все причины, из-за которых возможно развитие конфликта практически невозможно. Вместе с тем, следует подчеркнуть следующие области организационного взаимодействия, в которых возникновение конфликтов особенно часто: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и в жизненном опыте, а также неудовлетворительные коммуникации.

Необходимо отметить, что своевременное выявление и устранение вышеуказанных причин возможно только при совершенствовании системы управления организации в целом.

Таким образом, среди причин, способствующих возникновению конфликтных отношений в коллективе можно выделить объективные и субъективные. Своевременное выявление и устранение вышеуказанных причин способствует налаживанию конструктивных отношений в организации и улучшает общие показатели работы.

### ***Мотивы возникновения конфликтов***

При исследовании конфликта помимо выяснения внешних причин возникновения конфликтной ситуации необходимо раскрыть его внутреннее содержание, которое определяется мотивами конфликтующих сторон. В данном

случае мотивы выступают в качестве внутренних побудительных сил, подталкивающих субъектов конфликтного взаимодействия к открытому противостоянию. Именно мотивы вступления в конфликт наполняют его эмоциями. Как правило, в процессе конфликта у оппонентов могут возникать чувства зависимости, ущемленности, чувства вины и т.д.

В качестве мотивов возникновения конфликта могут выступать: потребности - состояния, создаваемые дефицитом материальных или идеальных объектов, которые стимулируют активность субъекта. Классификация потребностей включает: потребности в безопасности, признании, социальной принадлежности, познавательные потребности, эстетические потребности и т.п. Необходимо отметить, что данные потребности могут возникать не только у отдельных личностей, но и свойственны социальным группам, целым обществам и государствам:

- интересы - представляют собой осознанные потребности, обеспечивающие направленность оппонентов на объект конфликта и способствующие проявлению его конфликтного поведения.

- ценности - совокупность качеств внутренней структуры личности, выступающих для нее особо значимыми и определяющих основу сознания и поведения. Ценности можно разделить на общечеловеческие, культурные, личностные и т.д.

- цели - это осознание возможного результата, к которому должны привести предпринимаемые действия. В рамках конфликтного взаимодействия целью выступает конечный результат, который оценивается с позиции полезности (для личности, референтной группы или коллектива в целом). Принято выделять тактические (ориентированные на овладение объектом конфликта) и стратегические цели (определяющие порядок достижения, средства воздействия и т.д.).

- идеалы - некие обобщенные образы, характеризующие наилучшее состояние объекта, сформированные каждым конкретным человеком на основании обобщения социального и личного опыта и определяющие жизненную позицию.

- убеждения - система ценностей личности, которая определяет выбор стратегии поведения в соответствии с персональными взглядами, интересами и потребностями.

Мотивы поведения конкретного человека или группы определяются не только внутренними составляющими. Они также возникают исходя из конкретной социальной ситуации, имеющихся социальных условий. Необходимо отметить, что в процессе конфликтного взаимодействия установить истинные мотивы оппонентов весьма затруднительно. Дело в том, что участники конфликта зачастую декларируют в качестве мотивов вступления в конфликт одни причины, когда в реальной ситуации мотивами служат совершенно другие факторы.

Таким образом, мотивы вступления в конфликтное взаимодействие представляют собой внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов конфликтного взаимодействия к открытому противостоянию. В качестве мотивов возникновения конфликта могут выступать: потребности, интересы, ценности, цели, идеалы, убеждения и т.д. Помимо этого на мотивацию участников конфликта

оказывает влияние конкретная социальная ситуация, имеющиеся социальные условия.

### **Практическая часть**

#### **Задание 1. Пройдите тест «Конфликтная ли вы личность?» по инструкции**

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

За ответы выставьте себе баллы: а – 4 балла, б – 2 балла, в – 0 баллов.

#### **Вопросы:**

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские обстоятельства;
- в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к произошедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Подсчитайте свои баллы.

## **Оценка результатов**

**От 20-28 баллов.** Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда вас называют приспособленцем.

**От 10-18 баллов.** Вы слывете человеком конфликтным, но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

**До 8 баллов.** Конфликты и споры – это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и

несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

**Задание 2.** Проведите анализ конфликтной ситуации, которая была у вас: причины, которые способствовали возникновению, чувства, которые вы испытывали, позиция оппонента, ваша оценка и оценка участников ситуации, способ разрешения.

**Задание 3.** Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:

- а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
- б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
- в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Назовите мотивы возникновения конфликтов в организации.
2. Какие причины, традиционно, вызывают конфликты?
3. Назовите виды межличностных конфликтов.

### **Домашнее задание**

1. Обработать результаты теста.
2. Выполнить задания 2,3
3. Дать ответы на вопросы для самоконтроля

**Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать и фото переслать на страницу [vk.com/id753427514](https://vk.com/id753427514) 17.03.2023г. до 15.00 ч.**