**Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования**

**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**

Специальность: связи с общественностью

Специализация: связи с общественностью

Форма обучения: очная

## Курсовая работа

## по дисциплине «Конфликтология»

**по теме: «Предупреждение конфликтов и конфликтных ситуаций в студенческих группах».**

**Выполнила: Студентка 3 курса 2 группы Евсеева Дарья**

**Проверила: Карасёва Юлия Александровна**

**Москва,2010**

**Содержание:**

**Введение** ……………………………………………………………………………..…….……3

**Глава 1…**………………………………………………………………………………..….……5

1. Определение конфликта и конфликтной ситуации…………………………………….…5

2. Общие положения о предупреждении конфликта……………………………………………7

3. Устранение причин возникновения конфликтов………………………………….....9

4. Поддержание сотрудничества…………………………………………………………11

5. Институциализация отношений………………………………………………...…….13

6. Нормативные механизмы………………………………………………………………16

7. Конфликты в малых группах…………………………………………………………..19

8. Возникновение конфликтов в малой группе…………………………………………22

9.Введение неформальных лидеров в группу, как способ управления конфликтом...25

**Глава 2.** …………………………………………………………..............................................27

1. Методический раздел……………………………………………………………………27

1.1. Стратегический план исследования………………………………………………….27

1.2. Построение выборки…………………………………………………………………..27

1.3. Основные процедуры сбора и анализа исходных данных………………………….27

2.Оперативный этап исследования………………………………………………………..28

2.1 Проведение исследования………………………………………………………………28

2.2 Анализ полученных данных……………………………………………………………28

3. Результирующий этап исследования……………………………………………………32

* 1. 3.1. Результаты……………………………………………………………………………….32
	2. 3.2.Выводы…………………………………………………………………………………...33
	3. 3.3.Рекомендации…………………………………………………………………………….33
	4. **Заключение** …………………………………………………………………………………........34

**Список используемой литературы**  …………………………………………………….………..35

**Приложение**…………………………………………………………………………………............36

**Введение**

Слово «конфликт» произошло от латинского conflictus - столкновение. Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью и т. п. В результате бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное, что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. И потому даже самая последовательная политика гуманизации на предприятиях и в учреждениях и лучшие методы управления не защитят от необходимости жить в условиях конфликтов. В основе любого конфликта лежит противоречие, которое ведет обычно либо к конструктивным, либо к деструктивным последствиям.

Существование и развитие всякой организации, малой или большой групп и личности в них связано с постоянным возникновением противоречий, борьбой различных сторон, заключающейся в разрешении одних противоречий и возникновении других, доходящих порой до конфликтов. Возникновение все большего числа проблемных ситуаций в условиях постоянного усложнения взаимодействий лидер - ведомые актуализировало проблему конфликта в различных сферах человеческой деятельности и общении. Восприятие тяжелой, сложной ситуации не как наступившей катастрофы, а как своеобразного маркера жизни и развития организации, пока еще не свойственно большинству управленцев. В действительности же необходимость самостоятельного принятия правильного решения в условиях возрастающей ответственности любых персонифицированных воздействий предъявляет своевременные требования к образу конфликтологически компетентного лидера, умеющего интегрировано, комплексно рассмотреть и проанализировать конфликт.

***Актуальность темы*** проведенного исследования обусловлена тем, что до недавнего времени практически отсутствуют исследования, посвященные проблеме субъективного представления конфликта и личности в нем.

В качестве малой группы была выбрана студенческая группа 3 курса специальности связи с общественностью Государственного Университета Управления.

***Объект исследования*** - студенческая группа 3 курса специальности СсО Государственного Университета управления.

***Предмет исследования*** – предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов в студенческой группе

***Цель*** – выявить ситуации, при которых возможно предупредить конфликты в студенческой группе

***Задачи:***

1. Выявить формальных и неформальных лидеров в группе СсО 3.2
2. Определить степень конфликтности формальных и неформальных лидеров
3. Рассмотреть значимость формальных и неформальных лидеров в конфликтах и конфликтных ситуациях в студенческой группе

***Гипотезы:***

1. Обычные студенты ориентированы на лидеров и охотно принимают их позицию в конфликтах и конфликтных ситуациях.
2. Предупреждение конфликтов в студенческих группах гораздо эффективнее, если изолировать конфликтных лидеров из этой группы.

**Глава 1.**

**1. Определение конфликта и конфликтной ситуации.**

Следует различать конфликтные ситуации и конфликты.

Конфликтная ситуация - это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов.

Конфликтная ситуация может возникнуть в ходе дискуссии, спора. Спор - это такая дискуссия, когда ее участники не просто обсуждают проблему, а «кровно» заинтересованы в ее решении в свою пользу при несогласии другой стороны. Однако для спора, как и для дискуссии, характерно уважение обеих сторон друг к другу, проявление ими такта.

В конфликтной ситуации надо придерживаться нескольких правил:

- ограничивать предмет спора; неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;

- учитывать уровень знаний, компетентность в данном вопросе противника; при большой разнице в уровне компетентности спор или дискуссия будут малопродуктивными, а если малокомпетентный спорщик упрям, конфликтная ситуация может перерасти в конфликт;

- учитывать степени эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора эмоционально легко возбудимы, упрямы, спор неизбежно перерастет в конфликт;

- контролировать себя, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

Конфликтная ситуация перерастает в конфликт в результате действий одного лица по ограничению возможностей другого лица реализовывать свои интересы.

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Представляется достаточным выделить два таких признака. Конфликт всегда возникает на основе противоположного направления мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

Конфликт - это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п.)

Необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов и ли суждений, а также состояние противоборства между ними.

Конфликт - это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.

Таким образом, любой конфликт отражает столкновение интересов, мнений, но не всякое столкновение позиций и противоборство мнений, желаний являются конфликтом. Несмотря на эмоциональный заряд дискуссии и спора, они могут не переходить в конфликт, если обе стороны, стремясь к поиску истины, рассматривают суть вопроса, а не выясняют, «кто есть кто». Конечно, в любом обсуждении скрыта «искра» конфликта, но, чтобы «из искры возгорелось пламя», нужны определенные условия.

**2. Общие положения о предупреждении конфликта.**

Предупреждение конфликта, конечно, гораздо более разумно и полезно со всех точек зрения, чем прекращение или разрешение конфликта, уже имеющего место. Поэтому на предупреждение конфликтов направлены значительные усилия общества и государства. В основном это связано с межгосударственным» и криминальными конфликтами, угрожающими жизни, здоровью, имуществу граждан, общественным интересам и ценностям. В 90-е годы в нашей стране, да и в некоторых других странах (США, Индия, Испания) стали обращать серьезное внимание и на предупреждение межнациональных конфликтов. Правда, это направление государственной деятельности приобрело общепризнанное значение сравнительно поздно – когда межнациональные конфликты уже развернулись в полной мере.

Предупреждению межгосударственных конфликтов постоянно уделяют внимание такие органы мирового сообщества, как Совет Безопасности и Генеральная Ассамблея ООН, а также региональные военно-политические организации.

Нельзя не отметить, к сожалению, что эффективность предупреждения конфликтов во всех отмеченных направлениях невелика.

Объясняется это главным образом тем, что проблема постороннего вмешательства в конфликт на его ранней, а тем более латентной стадии имеет препятствия. С одной стороны, такое вмешательство (а при раннем предупреждении – даже «предвмешательство») социально полезно, часто – необходимо и, во всяком случае, более продуктивно, чем, бесстрастное ожидание развязки. Достаточно вспомнить историю возникновения второй мировой войны, чтобы убедиться в справедливости этого вывода.

Но, с другой стороны, конфликт нередко рассматривается (и не без основания) как частное дело сторон. С позиций гуманизма и невмешательства в чужие дела навязывать свое решение, а тем более принуждать стороны к согласию или определенному поведению неэтично, неправомерно или несвоевременно. Поэтому и получается, что вмешательство в конфликт (а предупреждение – одна из форм вмешательства) возможно только тогда, когда конфликт перерастает рамки личных (групповых) отношений и становится – по масштабам интенсивности, объекту и др. – общественно значимым событием, затрагивающим жизненные интересы других сторон.Предупреждение конфликта заключается в воздействии на его элементы: участников, мотивы их поведения, объекты, используемые силы и средства до того, как противостояние возникло. Поэтому, в зависимости от характера конфликта, предупредительная деятельность может быть весьма разнообразной. Остановимся на некоторых ее аспектах.

**3. Устранение причин возникновения конфликтов.**

Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его причин. Эта деятельность проявляется на разных уровнях.

На общесоциальном уровне речь идет о выявлении и устранении крупных экономических, социальных и политических факторов, дезорганизующих общественную и государственную жизнь. Перекосы в экономике, резкий разрыв в уровне и качестве жизни больших групп и слоев населения, политическая неустроенность, неорганизованность и неэффективность системы управления – все это служит постоянным источником крупных и мелких, внутренних и внешних конфликтов. Предупреждение их предполагает последовательное проведение социальной, экономической, культурной политики в интересах всего общества, укрепление правопорядка и законности, повышение духовной культуры людей. Это – так называемое «общее предупреждение» любых социально негативных явлений в обществе, в том числе и конфликтных ситуаций. Для его планомерного осуществления нужна продуманная стратегия развития общества, пользующаяся массовой поддержкой населения.

Существенное значение в профилактической работе принадлежит изменению ценностных ориентации населения в направлении повышения уважения к человеку, укрепления доверия к нему, борьбы с насилием, нетерпимостью к чужим мнениям. Терпимость, плюрализм мнений, гласность – относительно новые явления в нашем обществе, они еще не вошли органически в его «плоть и кровь». Тем более актуальна настойчивая работа по преодолению отрицательных явлений, изживанию «субкультуры насилия», характерной для многих слоев населения, по уважению и защите прав человека, законных интересов личности.

В целях общесоциального предупреждения конфликтов необходимо выявление и изучение многочисленных конфликтов, возникающих в общественной жизни, чему должно способствовать развитие конфликтологических исследований. Каждый конфликт на производстве, в быту, сфере досуга возникает по конкретным причинам и при определенных условиях. Это конкретное обычно отражает более общие проблемы и противоречия той или иной сферы жизни. Поэтому анализ и объяснение объективных причин возникновения наиболее распространенных случаев и последующее обобщение данных может сыграть важную роль в определении круга социальных проблем, нуждающихся в безотлагательном решении, – Экономических, политических, социальных. Психологические исследования, срез общественного мнения, массового настроения дают существенные результаты для определения направленности усилий социальных институтов и властных структур.

В психологическом, индивидуальном плане устранение причин конфликта тесно связано с воздействием на мотивацию участников и предполагает выдвижение крнтрмотивов, которые заблокировали бы первоначальные агрессивные намерения конфликтующего участника. В начале книги мы привели пример, когда из-за спора о размерах огородного участка Иван Иванович решил отнять у соседа часть урожая помидоров. Жена отговорила его от этих действий. Она настоятельно подчеркивала недопустимость такого поступка, сравнивая его с воровством, стыдила мужа и упрекала в мелочности и склочности. Этого оказалось достаточно, чтобы конфликт угас, не начавшись.

Особо важное значение имеет предупреждение межличностных криминальных конфликтов, сопряженных с насилием. Анализ мотивов преступления в процессе расследования, являющийся, согласно требованиям уголовно-процессуального законодательства, обязательной стороной расследования, чаще всего ограничивается самым общим указанием на мотивы, обозначаемые в устаревших юридических категориях безотносительно к их подлинному психологическому содержанию. Нередко, как известно, утверждается о «беспричинности» совершаемых преступных действий. Это мнение характерно и для средств массовой информации, которые подменяют им свое неумение проанализировать ситуацию.

Глубокий и компетентный анализ сути конфликтных ситуаций и мотивов поведения субъектов еще на ранних стадиях, пока разногласия не переросли в насилие, помог бы избежать многих оплошностей в работе правоохранительных органов. Как известно из практики развитых стран, предупреждение бытового насилия начинается с контроля за ситуациями, характеризующимися затяжными конфликтами. Иными словами, предупреждение криминальных конфликтов требует выделения в работе правоохранительных органов специальных функций.

**4. Поддержание сотрудничества.**

Прежде чем вступить в противоборство, будущие соперники находятся скорее всего в нейтральных взаимоотношениях, а возможно, и сотрудничают между собой (сослуживцы, соседи, члены семьи, общественные организации, государства). В таком случае весьма надежный путь предупреждения конфликта состоит в том, чтобы не разрушить имеющееся, пусть минимальное, сотрудничество, а укрепить его, поддержать и усилить. Конфликтологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества. К ним, в частности, можно отнести следующие методы:

а) согласие, состоящее в том, что возможного будущего противника вовлекают в дело. Так, например, поступил Президент Российской Федерации в 1993 г. при подготовке нового проекта Конституции РФ. Созвав Конституционное совещание, он пригласил участвовать в нем не только своих сторонников, но и вероятных противников, в том числе депутатов Верховного Совета РФ и представителей многих политических партий;

в) сохранение репутации партнера, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данное время и расходятся;

г) взаимное дополнение состоит в использовании таких черт партнера (будущего соперника), которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти черты, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать конфликта;

д) исключение социальной дискриминации означает недопущение подчеркивания различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другими (хотя оно, возможно, и имеется). «Даже если Вы делаете работу лучше других, не ведите себя, как победитель», – советует японский автор;

е) разделение заслуг. Общие заслуги, хотя большая их часть, допустим, принадлежит одному лицу, в тактических целях нужно разделить между всеми участниками той или иной работы. Этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды и т.п.

ж) психологическое настраивание довольно многообразно. В своих конкретных проявлениях оно может состоять, например, в своевременном информировании партнера о возможных или предстоящих переменах, обсуждении с ним последствий этого и т.д. В нашей действительности государственные руководящие органы зачастую совершенно пренебрегают этим методом предупреждения конфликтов. Достаточно напомнить проведение в 1993 г. денежной реформы (изъятие денег образца до 1992 г.), о котором население не только не было заранее (предупреждено, но, напротив, введено в заблуждение предыдущими обещаниями;

з) психологическое «поглаживание». Речь идет о поддержании хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Названные методы поддержания и укрепления сотрудничества, конечно, не являются исчерпывающими. Все что может способствовать сохранению нормальных деловых отношений между людьми, укреплению их взаимного доверия и уважения, «работает» против конфликта, предупреждает его возникновение, а если уж он начался – способствует его скорейшему разрешению.

**5. Институциализация отношений.**

Для того чтобы не допустить конфликта, полезно укреплять позитивные отношения возможных его участников. Но не меньшую роль может сыграть и институциализация этих отношений, т.е. создание постоянных или временных форм отношений, в которых происходит взаимодействие сторон – таких форм, которые не ведут к конфликту, а приемлемы для общества и помогают решению спорного вопроса. Здесь – большое поле деятельности юридических, правоохранительных органов. Когда такие правовые и социальные институты существуют и действуют. еще до возникновения конфликта, то они могут сыграть весьма позитивную роль. Не исключено и создание такого рода организаций в условиях уже имеющегося конфликта.

У нас был уже не раз поставлен вопрос о создании так называемой конфликтологической службы, которая выполняла бы экспертные и консультационные функции. «Основная ее задача должна состоять в том, чтобы на базе серьезного диагностического и прогностического анализа отслеживать зарождение и развертывание конфликтных процессов и в зависимости от их характера выдвигать обоснованные предложения по их локализации, рационализации и. регулированию».

Заслуживает внимания и идея о создании этического кодекса конфликтолога. Предусматривая правила анализа, предупреждения и разрешения конфликта, а также поведение исследователя, такой документ мог бы сыграть важную профилактическую роль. С обоими названными предложениями хорошо сочетается идея развертывания конфликтологического обслуживания (образования). Конфликтология, как комплексная дисциплина, могла бы изучаться поначалу на таких факультетах, где преподаются социология, психология, право, политология.

Важное значение в предупреждении конфликтов принадлежит общественным объединениям. По мнению Т. Гейгера, классы и социальные слои – носители противоположных интересов могут сформировать временную общность, члены которой будут придерживаться разных взглядов, но сходиться во мнении, что так или иначе спорный вопрос должен быть разрешен ими самими. Иначе говоря, был бы создан некий «круглый стол» для обсуждения спорных проблем. При этом, считает указанный автор, борьбы как таковой уже не будет, ее подменит развитое переплетение общественных организаций.

Надо отметить, что близкая к этому точка зрения, хотя и сформулированная совсем по-другому, настойчиво выражалась многими публицистами и политическими деятелями, в том числе М.С. Горбачевым, еще в 1991—1992 гг. Речь идет о призывах к общественному согласию и объединению всех сил и всех слоев общества в интересах возрождения России и успешного осуществления экономической реформы. Конечно, временное объединение тех или иных слоев населения или политических партий под популярным лозунгом возможно, но в современных условиях российской действительности эта задача пока представляется довольно утопичной.

Возвратимся к проблеме институциализации отношений до и во время конфликта. Л. Козер считал, что сама социальная структура содержит гарантии единства внутригрупповых отношений перед лицом конфликта: это институциализация конфликта и определение степеней его допустимости. Социальные структуры отличаются друг от друга, в частности, дозволенными способами выражения антагонистических притязаний и уровнем терпимости в отношении конфликтных ситуаций.

Эта мысль несомненно правильна. Нельзя не отметить, что в тоталитарном обществе никакие конфликты не поощряются. Конфликты индивида с государством влекут репрессии, с должностным лицом – разрешаются самими же чиновниками; бытовые конфликты становятся предметом разбирательства партийных и общественных организаций, а иногда и государства; видимые конфликты на национальной почве практически исключены.

В демократическом обществе возрастает число конфликтных ситуаций, но зато используются старые и создаются разнообразные институты, предназначенные для их разрешения. Чаще используется право обжалования в суд незаконных действий должностных лиц и коллегиальных органов. Свобода слова и многопартийная система дают возможность открыто обсуждать политические конфликты на самом широком общественном уровне. Такая же возможность существует и для представительных органов власти. Практически отсутствуют репрессии по политическим мотивам. Все это, казалось бы, создает благоприятную почву для предупреждения многих конфликтов и их мирного разрешения.

В действительности, однако, дело обстоит не совсем так. Создавая институты, направленные на предупреждение нежелательных форм противоборства, надо учитывать всю сложность этой проблемы. Л. Козер справедливо обратил внимание на то, что социальные системы могут сильно отличаться друг от друга уровнем толерантности и институциализации конфликтов; нет таких обществ, где любое антагонистическое требование могло бы проявиться беспрепятственно и незамедлительно. Но в нашем обществе в 90-е годы некоторые лица и группы попытались достигнуть этого немыслимого положения, руководствуясь, видимо, тезисом Раскольникова: «Все дозволено». Война законов, суверенитет областей и районов, бессилие милиции и бездействие власти – все это привело не к институциализации, а к безудержному росту конфликтов.

Любым «отдушинам», создаваемым для сохранения стабильности социальной структуры, а также применяемым санкциям свойственна функциональная незавершенность, они способны дать обычно лишь частичный регулирующий эффект. Правоту этого соображения нетрудно видеть, если вспомнить о неудавшихся попытках путем издания указов обеспечить сдачу населением оружия или посредством введения чрезвычайного положения прекратить межнациональную борьбу. Создание институтов для разрешения конфликтов – дело долгое, трудное и неблагодарное. Но его надо делать, – конечно, с учетом региональных и национальных условий и обстоятельств нашего переходного исторического периода.

**6. Нормативные механизмы.**

Говоря об институциализации конфликта, необходимо особо подчеркнуть значение нормативного подхода к его регулированию. Нормы поведения можно в известном смысле также считать институционным образованием; во всяком случае институты, как известно, без норм не действуют.

Конфликт, как и всякое отношение между людьми, в той или иной степени также регулируется нормами общественного поведения. При этом действуют нормы различного рода и содержания: правовые, нравственные, религиозные, политические и т.д. Нормативное регулирование конфликтов, в отличие от временно действующих институтов, делает систему более стабильной, определяет долговременный порядок развития и разрешения конфликтов и тем самым является наиболее эффективным для развитых общественных систем.

Разумеется, использование норм различной природы для урегулирования конфликтов имеет свои особенности, определяемые как природой норм, так и тем, что они действуют здесь в специфической обстановке, в процессе противоборства сторон. По-видимому, наибольшее значение при регулировании конфликтов имеют нравственные нормы поведения людей. И это естественно, поскольку почти любой конфликт так или иначе затрагивает нравственные представления: о добре и зле, правильном и неправильном поведении, чести и достоинстве, справедливости и порядочности, вознаграждении и наказании и т.п. Следовательно, здесь действуют нравственные нормы, в соответствии с которыми уже сам конфликт и его участники получают нравственные оценки. Трудность, однако, состоит в том, что эти оценки неоднозначны, а порой и весьма различны, даже противоположны. Как известно, нравственные нормы не являются общепринятыми и одинаковыми для разных классов, социальных слоев, групп и даже индивидуумов. Разумеется, это не исключает общечеловеческой морали, но, во-первых, она распространяется лишь на ограниченный круг действий и отношений («не убий», «не укради» и т.п.), а во-вторых, даже и эти общечеловеческие ценности приемлемы далеко не всеми, а иначе не было бы и многих конфликтных ситуаций.

В результате конфликт и его причины нередко расцениваются по-разному не только его участниками, но и окружающими, что, в свою очередь, способно расширить его масштабы и вызвать новые конфликты. Самый наглядный пример – отношение населения некоторых регионов к межнациональным распрям, в которых часть жителей видит недопустимое нарушение прав человека и даже геноцид, а другая часть – законное утверждение своего национального достоинства и суверенитета.

Нравственные нормы, в том числе и относящиеся к конфликтам, обычно нигде не записаны и вообще четко не сформулированы. Хотя, впрочем, в свое время существовал дуэльный кодекс, определявший основания и порядок вызова на поединок и правила его проведения. Базой такого кодекса были представления о дворянской чести и нравственности.

К сожалению, обращение к нравственным нормам и представлениям в нашей практике встречается еще редко Нельзя не согласиться с М.С. Айвазяном, отмечавшим, что при забастовках шахтеров упор делался, как правило, только на экономические факторы, но никто не обращался к моральным оценкам забастовки, подрывающей благосостояние всего общества. А было бы полезно, и, вероятно, убедительно перевести спор в плоскость справедливости распределения ресурсов и нравственной оценки завышенных требований шахтеров по сравнению с уровнем жизни остального населения.

Конфликтная ситуация может регулироваться религиозными нормами. Особенно характерно это для тех религий, где, подобно мусульманству, религиозные правила распространяются, помимо чисто церковных отношений, на довольно широкую область гражданской жизни (брак, семья, обучение и др.). Конфликт может иметь и межрелигиозный характер (например, отношения между православными и католиками на Украине, исламистами и христианами в Средней Азии и Закавказье). Здесь регулирование конфликта существенно затрудняется и соблюдение самих по себе религиозных норм становится явно недостаточным.

Важное значение для нормативной характеристики конфликтов имеют нормы права. В отличие от нравственных и религиозных правил, правовые нормы однозначны, они закреплены в законах и других актах и санкционированы государством. Из этого следует, что правовая оценка предпосылок и самого конфликта имеет официальный характер и не может быть изменена под давлением одной из сторон или под воздействием общественных настроений и пристрастий. В полной мере это относится и к конфликтам, подпадающим под действие норм международного права

Упомянем далее о политических нормах, не имеющих юридического характера. Часто говорится о том, что тот или иной международный конфликт может или должен быть улажен мирными, политическими средствами имеются в виду переговоры, встречи глав государств, взаимные уступки и другие акции, в том числе и не оформляемые в юридическом (международно-правовом) порядке. Существуют, далее, нормы поведения политических партий, движений и других общественных организаций. К такого рода нормам относятся и устные договоренности между руководителями государств.

Нормативный характер имеют и различного рода правила, вырабатываемые в общежитии для регулирования самого разного рода отношений. Не все из них можно отнести к нормам нравственности. Например, в спорте существуют правила проведения различных соревнований. Некоторые из соревнований несомненно по форме близки к реальным конфликтам, являясь их своеобразными имитациями, искусственно создаваемыми и законно признанными (бокс, шахматы, футбол и многие другие). Само участие в этих конфликтах представляет удовольствие для сторон (и болельщиков). Но правила их проведения должны строго соблюдаться. При этом будут предупреждены и подлинные – межличностные и групповые конфликты, которых в спорте немало.

В США и многих других государствах широко распространено в целях предупреждения конфликтов включение в договоры, заключаемые между фирмами, а также и между частными лицами, специальных параграфов, предусматривающих поведение сторон при возникновении споров. Эти параграфы весьма детализированы. Сошлемся в качестве примера на рекомендацию Американской Ассоциации судей. Она считает, что при подготовке любого делового контракта в нем надо по меньшей мере предусмотреть:

— письменный обмен мнениями в случае возникновения разногласия (а не просто устные разговоры);

— с самого начала разногласия – привлечение помощника или консультанта;

— использование любых попыток примирения;

— обеспечение достаточно высокого уровня лиц, ведущих переговоры;

— установление нескольких этапов переговоров;

— в случае неудачи переговоров – определение арбитра, а также судебного или иного порядка рассмотрения спора.

Несомненно, что заблаговременная запись в контракте этих и других условий предупреждает спонтанный конфликт, удерживает стороны от непродуманных поступков.

**7. Конфликты в малых группах.**

Малая группа - это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов.

Основные отличительные признаки:

* прямой контакт между индивидами, входящими в состав группы;
* непосредственное взаимодействие и взаимовлияние членов группы;
* наличие общей цели и общей деятельности, которая превращается в идентификацию; идентичность с точки зрения других людей из вне;
* общность нравов, привычек, обычаев;
* некоторая продолжительность существования в пространстве и во времени;
* немногочисленность по составу.

*Размеры малой группы*. Принято говорить о верхнем и нижнем количественных составах группы. Согласно мнению большинства ученых малая группа «начинается» с диады, но диада не может претендовать на роль универсальной модели малой группы, представляя собой лишь одну из разновидностей последней. Что же касается количественного предела малой группы, т.е. максимально возможного ее предела, то мнения специалистов на этот счет расходятся, но на мой взгляд абсолютно правы исследователи, делающие акцент на функциональной целесообразности величины малой группы в разных сферах социальной практики. Андреева Г.М. обращает внимание на соответствие объема группы требованиям реализации ее основной общественной функции, справедливо полагая, что «если группа задана в системе общественных отношений в каком-то конкретном размере и если он достаточен для выполнения конкретной деятельности, то именно этот предел и можно принять в исследовании как «верхний»».

*Классификация малых групп.* Группы классифицируются по нескольким различающимся между собой основаниям и по дихотомическому принципу.

Лабораторные - Естественные группы. Лабораторные - группы, специально создаваемые для выполнения экспериментальных заданий в лабораторных условиях. Естественные - группы, функционирующие в реальных жизненных ситуациях.

Организованные - Спонтанные группы. Те и другие относятся к категории естественных групп. Организованные (формальные, официальные) группы - элементарные ячейки социальной организации, возникновение которых обусловлено необходимостью реализации соответствующих организационных функций. Спонтанные (неформальные, неофициальные) группы - зарождаются непроизвольно, стихийно, как в недрах организованных групп, так и вне их, в процессе общения индивидов, являясь результатом взаимных психологических (эмоциональных) предпочтений последних.

По степени открытости, доступности группы влиянию окружающей ее социальной среды, общества выделяют Открытые - Закрытые группы.

Исходя из фактора продолжительности существования группы, выделяют Стационарные и Временные группы. К последним относятся не обязательно только лабораторные, но и естественные группы.

По степени значимости для индивида с точки зрения его ориентации на групповые нормы и ценности, влияния группы на систему его установок, группы подразделяют на группы Членства и Референтные группы. Группа может рассматриваться просто как место пребывания индивида в социуме, далеко от его установок и ценностных ориентаций. Это группа членства. Референтная группа - это группа, чьи нормы и ценности индивид разделяет, соотнося с ней свои установки, причем делает это независимо от членства в данной группе.

Английский психолог М.Аргайл предложил иную классификацию малых групп, в основу которой он положил специфику взаимоотношений в естественных жизненных группах, выделив пять возможных их разновидностей:

- семью;

- подростково-юношеские группы;

- рабочие группы;

- комитеты и группы по решению проблем;

- тренинговые и терапевтические группы.

Семья - модель малой группы, в которой теснейшим образом переплетены элементы внутриорганизационного взаимодействия и неформальных отношений. Подростково-юношеские группы - модель малых групп с выраженной досуговой ориентацией и преобладающим развитием эмоциональных отношений. Рабочие группы - модель малых групп с четкой трудовой направленностью и доминирующими отношениями делового характера. Комитеты и группы по решению проблем - модель коммуникативных малых групп. Тренинговые и терапевтические группы - не являются моделью какой-либо разновидности естественных групп, символизируют собой созданную психологами некую искусственную реальность.

**8. Возникновение конфликтов в малой группе.**

В качестве наиболее важного фактора, определяющего частоту конфликтов в группах, Левин называет общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа. Приведет ли конкретное событие к конфликту - в решающей степени зависит от уровня напряжения или социальной атмосферы в группе. Особое значение, по его мнению, при этом приобретают:

1. Степень удовлетворенности - неудовлетворенности потребностей человека, особенно базисных, например потребности в безопасности. Конфликты будут более серьезными, если вовлекаются центральные потребности. Неудовлетворенные потребности имеют тенденцию становиться доминирующими, что объективно увеличивает вероятность конфликтов.

2. «Количество пространства свободного движения» человека. Достаточное пространство свободного движения является условием удовлетворения индивидуальных потребностей и адаптации к группе. Напротив, ограниченность «свободного движения» ведет к росту напряжения.

3. Внешний барьер: наличие или отсутствие возможностей выйти из неприятной ситуации. Напряжение или конфликт часто ведут к тенденции покинуть эту ситуацию. Если это возможно, сильное напряжение не будет развиваться. Напротив, отсутствие такой возможности провоцирует развитие сильного напряжения и конфликта.

4. Степень совпадения или расхождения целей членов группы. Левин отмечает, что в групповом взаимодействии конфликты зависят от степени, в которой цели участников противоречат друг другу, и от их готовности учитывать точку зрения другого.

Т. Полозова, автор ряда работ по проблемам внутригрупповых отношений и конфликтов, считает, что конфликтообразующие факторы делятся на две категории:

1) несовместимость индивидуально-прагматических намерений, характеризующая поверхностный слой эмоциональных непосредственных отношений в группе, и

2) противоречивость сложной системы предметно-деятельностных взаимосвязей, характеризующая глубинные слои активности в группе.

Автором было выделено два вида внутригрупповых конфликтов:

- предметно-деловые,

- личностно-прагматические.

Чем выше уровень развития группы, чем реже личностно-прагматические интересы являются причиной конфликтов внутри группы. И напротив, наиболее частыми причинами конфликтов становятся предметно-деловые разногласия.

 Робер М.-А. и Тильман Ф. в своей книге «Психология индивида и группы» классифицируют различные источники конфликтов, установив возможные зоны разногласий.

1. Личный конфликт. Источник конфликта А - Б находится либо в А, либо в Б, или даже в А, с одной стороны, и в Б, с другой. Эта зона характеризуется личностным напряжением, вызывающим групповую напряженность и завершающимся перестройкой группы.

Пример: супружеский конфликт из-за чрезмерной зависимости одного из супругов.

2. Межличностный конфликт. В данном случае источник конфликта кроется в отношениях между двумя или несколькими членами группы. В этом случае конфликт коренится в жизни группы, групповой динамике.

Пример: супружеский конфликт из-за эмоциональных трудностей на уровне пары.

3. Конфликты принадлежности.

а) А и Б образуют группу внутри какой-то большей группы. Трудности, существующие в этой большой группе, могут сказаться на конфликте А и Б.

Пример: трудности, причиной которых являются родственники (родители супругов, дети) отражаются на супружеской паре

б) А и Б образуют одну группу, в то время как Б составляет группу также с В. двойная принадлежность Б может вызвать конфликты в группе А - Б.

Пример: конфликт супружеской пары, вызванный отношениями или требованиями, связанными с профессией мужа.

4. Межгрупповой конфликт. А и Б составляют группу. Как группа они могут вступить в конфликт с другой группой, в которую не входит ни А, ни Б. Этот внешний конфликт может породить конфликт внутренний.

Пример: конфликт или напряженность между супругами могут быть вызваны затруднениями с предпринимателем, строившим дом по их заказу.

5. Социальный конфликт. А и Б могут испытывать на себе последствия разного рода давлений (религиозных, моральных, культурных, административных, экономических) общества, в котором они живут. Возможно, А и Б могут подвергаться каждый разным давлениям (например: культурные различия) и вступить в конфликт.

Пример: во время экономического кризиса муж - безработный, а жена нашла работу. В результате экономического положения, причина которого находится вне семьи, но последствия которого влияют на супружескую пару, возникает напряженность.

**9. Введение неформальных лидеров в группу, как способ управления конфликтом.**

Конфликты могут иметь рациональную, и эмоциональную природу. В зависимости от этого выделяют управление конфликтами на основании:

· целенаправленного воздействия на причины и условия конфликта;

· изменения установок и ценностных ориентации соперников.

Эти виды управления конфликтом реализуются в различных способах, к основным из которых относятся организационные, социокультурные и социально-психологические.

Организационные способы управления конфликтом характеризуются прежде всего целенаправленным воздействием управленческих органов на подразделения организации и отдельных личностей, причем основное внимание придается изменению структуры, связей или технологии этих подразделений. Цель таких воздействий — ослабление конфликтных взаимодействий или локализация конфликта, а нередко и полное гашение конфликта (например, с переходом к сотрудничеству). Важным моментом при выборе конкретного организационного способа разрешения конфликта является учет природы конфликта (рациональный или эмоциональный) и его причин. Основными организационными способами разрешения конфликта можно назвать следующие.

Социально-психологические способы управления конфликтами. Здесь объектами воздействия являются психологический настрой, мотивация участников конфликта, а также характер и содержание межличностных отношений. К этим методам относятся следующие.

1. Изменение установок по отношению к членам группы. Этот способ необходим в первую очередь при управлении эмоциональными конфликтами, когда все внимание переносится на личности соперников. Поэтому полезно прежде всего создание атмосферы сотрудничества, которая позволяет членам соперничающих групп в ходе совместной деятельности оценить соперников как партнеров. Кроме того, при таком способе управления конфликтом возможно применение методов коррекции отрицательных стереотипов, изменения целей, одобрения и др.

2. Изменение мотивации членов организации. Поскольку мотивацию можно представить как силу, побуждающую к действию, а при конфликте мотивация направлена прежде всего на активизацию конфликтных взаимодействий, то ясно, что для управления интенсивностью конфликтных взаимодействий следует ослаблять мотивацию на противодействие по отношению к соперникам. Это может быть достигнуто путем демонстрации нерациональности конфликта, его разрушительных последствий и привлекательности бесконфликтной работы. Того же эффекта можно достигнуть через мотивацию участников конфликта к основному виду деятельности. Как правило, появление сильной мотивации к работе приводит к отвлечению членов организации от участия в конфликте.

3. Введение неформальных лидеров — наиболее старый и проверенный способ управления конфликтом. Как известно, неформальные лидеры не только могут организовывать конфликты, направлять деятельность его участников, но и способны создавать эмоциональную атмосферу конфликта (поддерживать неприязнь, ненависть и установки на борьбу). В связи с этим приход нового лидера может кардинально изменить взаимоотношения между участниками конфликта. Основная трудность этого способа управления конфликтом в том, что нового лидера должны принять в коллективе организации, слушать его советы, подчиняться его решениям в условиях острого конфликта.

4. Создание благоприятной эмоциональной атмосферы. Большинство причин конфликта связано с общим недовольством, неудовлетворенностью, неприязнью, направленными на других членов организации. Поэтому одним из способов снижения интенсивности конфликта является создание благоприятной эмоциональной атмосферы, охватывающей всех участников конфликта. При этом снижается интенсивность конфликтных взаимодействий.

5. Манипулятивное воздействие на поведение членов организации. Некоторые современные способы управления поведением связаны с манипулированием сознанием участников конфликта, когда основой управления является воздействие на подсознание участников конфликта, совершаемое в обход психологических барьеров. Для этого используются различные коммуникационные каналы, по которым передаются специально подготовленные сообщения. В подготовке сообщений должны обязательно принимать участие профессиональные психологи, которые способны воздействовать на подсознание участников конфликта через их репрезентативные системы.

**Глава 2.**

**1. Методический раздел.**

**1.1. Стратегический план исследования.**

Исходя из сформулированных цели и задач данного исследования, необходимо использовать описательный (дескриптивный) план исследования, цель которого систематическое качественно-количественное описание объекта, проверка выдвинутых гипотез, упорядочивание известных фактов и установление соотношения между ними.

План:

* Проведение 3 этапного анкетирования на тему выявления количественных данных об отношении респондентов;
* Сбор и обработка социологической информации по представленной теме;
* Проведение статистического анализа данных;
* Проведение сравнительного анализа полученной информации;
* Проверка выдвинутых гипотез в соответствие с полученными результатами;
* Описание количественных характеристик мнений респондентов о влиянии неформальных лидеров на ход конфликта в малой группе.

**1.2. Построение выборки**

Методом направленной выборки были отобраны студенты Московского Государственного Университета Управления - представители III курса,1 группы специальности связи с общественностью, дневного отделения. Общее число студентов в данной группе составляет 32 человека, т.к. 5 из них часто отсутствуют в университете в период учёбного времени, было выбрано 25 респондентов для исследования.

**1.3. Основные процедуры сбора и анализа исходных данных**

Для проведения исследования с целью изучения влияния лидеров на ход конфликта в малой группе используется:

1. метод анкетирование- 3 этапа
2. количественный анализ содержания анкет.

**2.Оперативный этап исследования.**

**2.1 Проведение исследования**

Исследование на тему: “Предупреждение конфликтов и конфликтных ситуаций в студенческой группе” было проведено с помощью анкетирования, путём 3 этапов.

С помощью 1 этапа анкетирования было необходимо выявить формальных и неформальных лидеров в группе.

2 этап анкетирования был направлен на выявление конфликтности неформальных лидеров.

С помощью 3 этапа анкетирования было выявлено влияние неформальных лидеров на ход конфликта и конфликтных ситуаций в студенческой группе.

**2.2 Анализ полученных данных**

*1 этап анкетирования (Выявление формальных и неформальных лидеров).*

Студентам было предложено ответить на общие вопросы, которые никак не обрабатывались, а были необходимы для того, чтобы студенты настроились на нужную волну: со всеми ли одногруппниками они поддерживают приятельские отношения, вступали ли они в открытый конфликт с кем-либо из группы.

 Для того, чтобы выяснить является ли староста формальным лидером группы были заданы следующие вопросы:

Является ли Ваша староста авторитетом для Вас?

* 92% ответили, что староста не является для них авторитетом.
* 8% ответили, что староста является авторитетом для студентов.

Вывод: Для большинства опрошенных студентов староста не является лидером в группе. Так как староста занимает изначально формальную должность, но студенты не прислушиваются к её мнению, следовательно она не является формальным лидером для студентов.

А так как цель моего исследования опросить формальных и неформальных лидеров на предмет конфликтности личности, а формальный лидер в группе отсутствует, то далее я буду опрашивать только неформальных лидеров.

Для того, чтобы выявить неформальных лидеров в группе, студентам предлагалось назвать троих одногруппников, которых они считают самыми ответственными в группе:

Салтыкова Ольга получила 16 голосов, Малахова Галина -13 голосов и Шляхтина Евгения- 12 голосов, так же были названы такие студенты, как Горланова Дарья, Колоскова Инна и другие.39 % голосов –Салтыкова Ольга, 30,5 %- Малахова Галина и 29,5%- Шляхтина Евгения.



*2 этап анкетирования.*

Во 2 этапе анкетирования было необходимо опросить неформальных лидеров и выяснить кто из них является конфликтной личностью, а кто нет.

От 30 до 44 очков.

Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сглаживать, легко избегаете критических ситуаций. Когда Вам приходиться вступать в спор, Вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не решаетесь её оказать.

 От 15 до 29 очков.

О Вас говорят, что Вы конфликтная личность. На настойчиво истаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это Вас уважают.

 До 14 очков.

Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно Вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить.

Результаты Салтыковой Ольги(34)

По результатам анкетирования, можно сделать вывод, что Ольга является тактичной. Не любит конфликтов. Умеет их сглаживать, легко избегать критических ситуаций. Когда приходиться вступать в спор, учитывает, как это может отразиться на служебном положении или приятельских отношениях. Стремится быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не решается её оказать.

*Вывод*

Салтыкова Ольга не является конфликтным человеком.

Результаты Малаховой Галины(20)

По результатам анкетирования, можно сделать вывод, что Галина является конфликтной личностью. Она настойчиво отстаивает своё мнение, ни взирая на то, что это может повлиять негативно на служебные или личностные отношения.

*Вывод*

Малахова Галина является конфликтной личностью.

Результаты Шляхтиной Евгении(22)

О Евгении можно сказать, что она является конфликтной личностью. Она настойчиво отстаивает своё мнение, ни взирая на то, что это может повлиять негативно на служебные или личностные отношения.

*Вывод*

Шляхтина Евгения является конфликтной личностью.

*3 этап анкетирования.*

В третьем этапе анкетирования мне необходимо было опросить всех одногруппников, не являющихся лидерами нашей группы. Мне необходимо было выявить значимость неформальных лидеров в конфликтных ситуациях в студенческой группе.

Задавались следующие вопросы:

Вы прислушиваетесь к мнению авторитетных для Вас людей, о том, чтобы не вступать в конфликт?

* 4,5% ответили, что всегда прислушиваются к мнению авторитетных для них людей
* 91% ответили, что иногда прислушиваются к мнению авторитетных для них людей
* 4,5% ответили, что никогда не прислушиваются к мнению авторитетных для них людей

Вывод:

Большинство студентов прислушиваются к мнению авторитетных для них людей

Если человек из Вашей группы, который всегда чётко высказывает своё мнение и мнение которого является авторитетным для Вас, вступит в конфликт, поддержите ли Вы его?

* 23% ответили, что поддержат его при любых обстоятельствах
* 77% ответили, что поддержат его, если их мнение совпадёт с мнением этого человека
* 0% ответили, что не поддержат его

Вывод:

Большинство студентов прислушиваются к мнению лидеров и готовы поддерживать его в конфликтной ситуации.

Вы бы вступили в острый конфликт с человеком, которого поддержала бы вся группа, а Вы остались бы в одиночестве, даже если этот конфликт был бы для вас не принципиален?

* 22,7% ответили, что вступили бы в такой конфликт
* 77,3% ответили, то никогда бы не вступили в такой конфликт

Вывод:

Большинство студентов в силу той или иной ситуации, не рискуют вступать в открытый конфликт с лидерами в группе, дабы не остаться в одиночестве.

**3. Результирующий этап исследования.**

* 1. **3.1. Результаты.**

При помощи анализа полученных данных были получены следующие результаты.

Гипотеза № 1

 Обычные студенты ориентированы на лидеров и охотно принимают их позицию в конфликтах и конфликтных ситуациях.

Выдвинутая гипотеза подтвердилась полностью. По итогам исследования, я получила следующие результаты:

* 23% студентов ответили, что при любых обстоятельствах поддержат лидера в конфликте, какую бы сторону он не занял.
* 77% студентов ответили, что поддержат лидера в конфликте, только если будут разделять его позицию
* 0% студентов ответили, что не поддержат лидера



Гипотеза №2

 Предупреждение конфликтов в студенческих группах гораздо эффективнее, если изолировать конфликтных лидеров из этой группы.

По результатам 2 этапа анкетирования я выяснила, что среди неформальных лидеров присутствуют конфликтные личности. По результатам 1 этапа анкетирования я выяснила, что студенты в своём большинстве прислушиваются к мнению неформальных лидеров. Следовательно, при возникновении конфликта в группе, студенты охотно займут позицию неформальных лидеров, некоторые из которых являются конфликтными. Из этого можно сделать вывод, что для того, чтобы избежать конфликтных ситуаций в группе, необходимо изолировать конфликтных лидеров из этой группы, тогда студенты сами решат вступать в конфликт или нет.

Данная гипотеза так же подтвердилась.

**3.2.Выводы.**

1.Обычные студенты ориентированы на лидеров и охотно принимают их позицию в конфликтах и конфликтных ситуациях.

2. Предупреждение конфликтов в студенческих группах гораздо эффективнее, если изолировать конфликтных лидеров из этой группы.

**3.3.Рекомендации.**

1. Студенты находятся в той возрастной категории, которые ещё прислушиваются к мнениям окружающих их людей, особенно к людям, которые являются авторитетными для них. Для того, чтобы конфликты возникали в студенческой группе реже или вообще не возникали, необходимо учитывать особенности каждого из студентов в отдельности и учитывать, что лидеры играют не последнюю роль в поведении студентов в конфликте.

2. Для того, чтобы студенческая группа была сплочённая, необходимо правильно расставлять приоритеты при выборе формального лидера (староста).

**Заключение.**

Не всегда конфликты можно однозначно трактовать в качестве положительного или отрицательного явления. В то же время, очевидно, что конфликты, наносящие непоправимый ущерб людям и природе, конфликты, связанные с насилием, должны быть ограничены или, еще лучше, предупреждены. Последний акт, конечно, более разумен и полезен со всех точек зрения, чем прекращение или разрешение конфликта, уже имеющего место. Поэтому именно на предупреждение конфликтов направлены значительные усилия как общественных, так и государственных институтов. В основном это связано с межгосударственными и криминальными конфликтами, угрожающими жизни, здоровью, имуществу граждан, общественным интересам и ценностям.

Существование и развитие всякой организации, малой или большой групп и личности в них связано с постоянным возникновением противоречий, борьбой различных сторон, заключающейся в разрешении одних противоречий и возникновении других, доходящих порой до конфликтов.

Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его причин. Эта деятельность проявляется на разных уровнях.

Малая группа - это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. В них довольно часто случаются конфликты. Необходимо учитывать ряд факторов, которые могут повлиять на ход конфликта.

Обычные студенты ориентированы на лидеров и охотно принимают их позицию в конфликтах и конфликтных ситуациях.

Как известно, неформальные лидеры не только могут организовывать конфликты, направлять деятельность его участников, но и способны создавать эмоциональную атмосферу конфликта (поддерживать неприязнь, ненависть и установки на борьбу). В связи с этим приход лидера может кардинально изменить взаимоотношения между участниками конфликта, как в отрицательном, так и в положительном ключе.

**Список используемой литературы:**

1. Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликтов. - М.: 2000.

2. Кричевский Р.Л. Если вы-руководитель.. - М., Дело: 2001.

3. Климов Е.А. Психология профессионала. Москва. 2000.

4. Гришина В.Н. Психология конфликта.

5. Кричевский Р.Л. и Дубовская Е.М. Психология малой группы.2003.

6. Робер М.-А, Тильман Ф. Психология индивида и группы. 2001

7. Хасан Б.Н. Конструктивная психология конфликта. М. - 2000.

**Приложение**

**Анкета №1**

**Уважаемые девушки и молодые люди!**

**Данное исследование проводится с целью выявления формальных и неформальных лидеров в нашей студенческой группе. Прошу Вас отвечать на поставленные вопросы честно. Номера ответов, соответствующих вашему мнению, отметьте галочкой. Где необходимо, дополните ответы. Данная анкета не является анонимной, но я гарантирую, что полученная информация останется конфиденциальной.**

1. Поступив в Государственный Университет Управления, Вы сразу нашли себе компанию, с которой Вам приятно проводить Ваше учебное время?
2. Да
3. Нет
4. Вы общаетесь со всеми одногруппниками в равной степени или выделяете кого-то для Себя?
5. Общаюсь со всеми в равной степени
6. Выделяю для Себя некоторых
7. Со всеми ли одногруппниками Вы поддерживаете приятельские отношения?

 1. Да

 2. Нет

1. Вступали ли Вы в открытый конфликт с кем-либо из Вашей группы?
2. Да
3. Нет
4. Является ли староста Вашей группы для Вас авторитетом?
5. Да
6. Нет
7. Часто ли Вы полагаетесь на мнение Вашей старосты в каких-либо организационных моментах?
8. Да
9. Нет
10. Назовите имя Вашего одногруппника, которого Вы бы хотели видеть в качестве старосты Вашей группы.
11. Меня вполне устраивает наша староста
12. Назовите троих Ваших одногруппников, которым Вы звоните чаще всего для того, чтобы узнать расписание экзаменов, аудиторию, домашнее задание и т.д.
13. Назовите троих Ваших одногруппников, которых Вы считаете самыми ответственными в Вашей группе.
14. Ваше ФИО

**Спасибо!**

**Анкета №2**

**Уважаемая Галина!**

**Если Вы держите в руках эту анкету, значит Вы являетесь неформальным лидером в группе PR 3.2, по результатам исследования в рамках курсовой работы на тему: “Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов в студенческих группах”. Прошу Вас ответить на поставленные вопросы честно. Данная анкета не является анонимной, но я гарантирую, что полученная информация останется конфиденциальной.**

1.Представьте, что в общественном транспорте или в супермаркете начинается спор. Вы:

А) не вмешиваетесь

Б) вмешаетесь и встанете на сторону того, кто, по вашему мнению, прав

В) ни за что не пройдёте мимо и будете скандалить до победного конца

2. На собрании Вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

А) всегда критикую за ошибки;

 Б) да, в зависимости от моего личного отношения к нему;

 В) нет.

3.Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который кажется Вам нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется Вам лучше?

А) если другие меня поддержат, то ДА;

Б) разумеется, я предложу свой план;

В) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4.Любите ли Вы спорить со своими друзьями, коллегами?

А) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;

Б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

В) я спорю со всеми, по любому спору.

5.Кто-то пытается пролезть вперед Вас без очереди. Ваша реакция.

А) думаю, что я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

Б) возмущаюсь, но про себя;

В) открыто высказываю свое негодование.

6.Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от Вашего мнения зависит судьба этой работы. Как Вы поступите?

А) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

Б) выделю положительные стороны проекта и предложу представить автору возможность продолжить его разработку;

В) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

 7.Представьте, что свекровь говорит Вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать Ваше мнение о своей последней покупке. Что вы скажите?

А) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;

Б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

В) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8.В парке Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?

А) делаю им замечание;

Б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

В) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал (а).

9.В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал Вас:

А) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;

Б) попрошу, чтобы он ещё раз, при мне составил счет;

В) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню…. Возмущает ли Вас это??

А) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

Б) да, если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

В) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на ближних.

11. Вы спорите с сыном - подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свои ошибки?

А) нет;

Б) разумеется, признаю;

В) постараюсь примирить наши точки зрения.

**Спасибо!**

**Анкета №3**

**Уважаемые девушки и молодые люди!**

**Данное исследование проводится с целью выявления значимости неформальных лидеров в конфликтных ситуациях в студенческой группе. Прошу вас отвечать на поставленные вопросы честно. Номера ответов, соответствующих вашему мнению, обведите в кружочек. Где необходимо дополните ответы. Данная анкета не является анонимной, но я гарантирую, что полученная информация останется конфиденциальной.**

1. Вы занимаете активную позицию в Вашей студенческой группе?
2. Да
3. Не всегда
4. Нет
5. Вы всегда знаете о последних слухах и сплетнях, которые бытуют в Вашей группе?
6. Всегда
7. Иногда
8. Никогда
9. В Вашей группе случались ли когда-либо конфликты?
10. Да
11. Не знаю
12. Нет
13. Вы когда-нибудь конфликтовали с кем-либо из Вашей группы?
14. Да
15. Нет
16. Вы бы поддержали Вашего друга (подругу) в конфликтной ситуации, даже если эта ситуация Вас не касается?
17. Да
18. Нет
19. Вы прислушиваетесь к мнению авторитетных для Вас людей, о том, чтобы не вступать в конфликт?
20. Всегда
21. Иногда
22. Никогда
23. Если человек из Вашей группы, который всегда чётко высказывает своё мнение и мнение которого является авторитетным для Вас, вступит в конфликт, поддержите ли Вы его?
24. Да, поддержу
25. Поддержу, если моё мнение будет совпадать с мнением этого человека
26. Не поддержу ни при каких обстоятельствах
27. Вы бы вступили в острый конфликт с человеком, которого поддержала бы вся группа, а Вы остались бы в одиночестве, даже если бы этот конфликт был бы для Вас не принципиален?
28. Да
29. Нет
30. Ваше ФИО

**Спасибо!**