# МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ


## 799 БПс (2,5Д)

## Медведь Виталий Григорьевич

## 07100 Киевская обл.

## г. Славутич Ереванский 2-50

## ОП Чернобыльская АЭС, ОВС,

## специалист

По дисциплине: *«Психология конфликта»*

Вариант: *1*

Ф.И.О.методиста: *Денюк Т.В.*

Киев 2000

## Вариант 1

1. Среди приведенных ниже слов найдите и подчеркните то, которое обозначает основной атрибут конфликта:

Индивидуальный подход; социометрия; **противоречие**; обучение; социально-психологический климат; стиль руководства; лидерство.

1. **Ситуация «Сотрудники»:**

Два сотрудника не хотят работать в одном отделе фирмы. Они постоянно скандалят, враждебно настроены друг к другу. Начальник отдела поручил им выполнение задания. Сотрудник А не выполнил задание в срок и сотрудник Б вынужден был выполнить свою и его часть работы. Между ними произошел следующий диалог:

**А: Вы опять не сделали срочную работу. Мне приходится делать ее за Вас.**

**Б: Вы мне не начальник. Я сам знаю, что мне делать.**

***Задание:***

1. **С позиции практического психолога сделайте анализ данной ситуации**

Данная ситуация является примером межличностного конфликта нравственного характера (по А.Г.Ковалеву). Это конфликт скорее эмоциональный, чем организационный. Конфликт является объективным, т.к. конфликтующие, судя по всему, не имеют определенных целей, устремлений, объекта столкновения как конкретной материальной или духовной ценности. (Хотя, возможно, что и наличествует скрытый мотив, каковым может быть должностной рост и пр.). Конфликт возник как реакция сотрудника А на поведение сотрудника Б, как на несоответствующее принятым нормам отношений людей в совместной трудовой деятельности, не отвечающее их ожиданиям.

1. **Определите, какой это конфликт (по типу, виду, результату, должностному статусу участников).**

Конфликт является горизонтальным, локальным, затяжным (данная ситуация – лишь одно из проявлений конфликта), косвенно затрагивающим ролевой статус личности, имеющим отрицательные последствия, полностью или частично разрешаемым.

1. **Какие недостатки в управлении организацией могли стать условием возникновения конфликта?**

Основным виновником конфликта можно с уверенностью считать руководителя отдела, в котором работают сотрудники А и Б. Неупорядоченность партнерских связей, отсутствие единого понимания общих интересов и целей, плюс явное неумение учитывать внутригрупповые отношения при распределении заданий – это в первую очередь вина руководителя.

1. **Предложите ваш план психологической помощи по данной ситуации**

Руководитель отдела в данной ситуации должен выступить не как судья, а как посредник, который будет формулировать цели переговорных контактов, рекомендации, призванные сдерживать нетерпение сторон, предупреждать тупиковые ситуации. Недопустимо в данной ситуации ставить сотрудников в неравные условия, несмотря на правоту или неправоту одной из сторон. «Загоняя в угол» одного из конфликтующих руководитель отрезает путь к взаимным уступкам и примирению.

1. **Сформулируйте советы:**

**а) руководителю по управлению конфликтом;**

**б) сотрудникам по оптимальному разрешению конфликта.**

Реакция сотрудника А характеризует его как ответственного и добросовестного работника. Реакция сотрудника Б говорит о склонности к доминированию при заниженном правосознании. Ошибка сотрудника А заключалась в том, что, во-первых, он сделал работу и за сотрудника Б и, во-вторых, что замечание сотруднику Б должен был сделать начальник, а не он сам.

На мой взгляд, есть два пути выхода из этой ситуации. 1. Руководителю отдела научиться ставить задачи и определять цели, в достижении которых будут равно заинтересованы оба сотрудника. При этом, возможна различная мотивация обоих сотрудников. Данный вариант выхода из конфликтной ситуации будет конструктивным. 2. Руководителю отдела необходимо более скурпулезно подбирать состав групп для исполнения единой задачи. Возможно, необходимо просто «развести по сторонам» сотрудников, направить работать их в разных группах. Но этот вариант, на мой взгляд, является деструктивным.

1. **Ситуация:**

Жена – женщина 47 лет – после приезда мужа 50 лет с курорта подслушала телефонный разговор, в котором ему одна из курортниц назначала свидание. Жена устроила ему скандал, стала оскорблять и настаивать на разводе. Муж повинился, стал просить прощение и предложил начать все с начала «у нас ведь сын (20 лет) и дочь (17 лет)». Женщина обратилась к психологу за советом: разводиться или не разводиться.

***Задание:***

1. **Проанализируйте ситуацию и определите тип конфликта.**

Семейный, межличностный супружеский конфликт, возникший как реакция на отклоняющееся поведение одного из членов семьи. Является частично эмоциональным, частично ценностным. По поведению конфликтующих сторон является открытым.

1. **Какие функции семьи в нем затронуты?**

Так как дети достигли совершеннолетия и являются личностями вполне сформировавшимися, то функция морально-нравственного воспитания, на мой взгляд, в конфликте затронута косвенно.

1. **С позиции психолога сформулируйте рекомендации женщине.**

Разрешение семейного конфликта может быть обеспечено достижением согласия по спорным вопросам. Муж повинился. Положительным моментом является то, что женщина не позволила конфликту войти в скрытую стадию (демонстративное молчание, резкие жесты и взгляды), а выплеснула эмоции в скандале. В открытом разговоре теперь женщина может ставить условия. Муж, судя по всему, готов к любому компромису. (Хотя странен факт, что как причину сохранения семьи он выдвигает не любовь к своей жене, а наличие детей…) Существует, конечно, и особая форма разрешения супружеских конфликтов – развод, но в данной ситуации он, по-моему мнению, будет удовлетворять интересы только одной стороны и вызовет или усугубит тяжелые нервно-психические переживания у другой. В то же время, основные негативные последствия любого развода отражаются в первую очередь на детях. В нашем случае дети уже взрослые и если женщина будет настаивать на разводе, с ним можно будет согласиться…

1. **Предложите поэтапный план выхода из конфликта.**

Первой позицией плана выхода из конфликта должно стоять проведение конструктивного спора. Если в первой ссоре спор носит спонтанный, неконтролируемый характер, то теперь необходимо провести разговор как сознательно организованное выяснение противоречивых точек зрения, по трем четким, последовательным фазам:

1. вводная, где женщина должна сообщить мужу о предстоящем разговоре, подготовить его к нему;
2. средняя (собственно спор), где женщина долна высказать свои претензии, конкретно и четко изложить свое мнение и обязательно выслушать реакцию мужа на критику, его оправдания и его мнение;
3. заключительная, где по спорному вопросу принимается решение, находится компромисс.

Можно пригласить обоих супругов к психологу и поработать с ними по методу «обнажения агрессии»

1. В процессе диагностирования у молодого человека Л., обратившегося за психологической помощью (затрудненность общения), психолог выявил неадекватно заниженную самооценку. Какой план работы с Л Вы предлагаете для оказания психологической помощи в налаживании контактов, общения с людьми?

При заниженной самооценке я бы предложил параллельно работать по двум направлениям:

1. начать делать упражнения по самопознанию, то есть работать с самим собой;
2. обязательно задействовать социальный аспект, то есть предложить молодому человеку поработать в группах поддержки, где посредством общения с другими людьми имеющими аналогичные проблемы, он сумеет повысить самооценку.

Кроме этого можно предложить комплекс упражнений по нормализации «Я-концепции», различные варианты психотерапевтической работы, либо, если возможно работу в «группах личностного роста».

Литература:

1. Емельянов С.М. «Практикум по конфликтологии», Санкт-Петербург, 2000, «Питер»;

2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. «Конфликтология», Москва, 2000, «Инфра-М»

 3. Анцупов А.Я., Малышев А.А. «Введение в конфликтологию», Киев, 1996, МАУП;

 4. Обозов Н.Н., Щекин Г.В., «Психология работы с людьми», Киев, 1999, МАУП