

МВД России

Всероссийский институт повышения квалификации сотрудников
Министерства внутренних дел Российской Федерации

*центр кадрового, психолого-педагогического и медицинского обеспечения
деятельности органов внутренних дел*

*кафедра психолого-педагогического и медицинского обеспечения
деятельности органов внутренних дел*

Ю. В. КЛЮЧКО

**ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ПРОФИЛАКТИКИ
И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ
В СЛУЖЕБНЫХ КОЛЛЕКТИВАХ**

Практикум

Домодедово
ВИПК МВД России
2023

ББК 88.504
К50

Рецензенты:

Т.В. Щеголева, преподаватель кафедры социально-экономических и гуманитарных дисциплин Калининградского филиала Санкт-Петербургского университета МВД России, кандидат психологических наук, полковник полиции;

О.М. Любимова, доцент кафедры психологии и педагогики в органах внутренних дел Барнаульского юридического института МВД России, кандидат психологических наук, доцент

Клочко, Юлия Витальевна.

К50 Психотехнологии профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в служебных коллективах : практикум / Ю. В. Клочко. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2023. – 37 с.

В практикуме отражены основные темы программы повышения квалификации психологов подразделений по работе с личным составом органов внутренних дел Российской Федерации и военно-политических органов Росгвардии, включающие в себя весь необходимый материал: практические задачи, вопросы по темам, тесты для закрепления материала, схемы для заполнения, глоссарий и список литературы.

Практикум предназначен слушателям, повышающим квалификацию по дополнительной профессиональной программе «Психотехнологии профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в служебных (воинских) коллективах», для изучения конфликтологических знаний, используемых в работе психологов по работе с личным составом органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии.

Практикум заполняется слушателями собственноручно. Некоторые задания могут оцениваться преподавателем на учебных занятиях, предусматривающих самостоятельное решение практических заданий по изучаемой теме. Сдача практикума на кафедру составителями не предусмотрена.

ББК 88.504

© ВИПК МВД России, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

Стр.

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Тема 1. Теория конфликта: структура, виды, причины возникновения конфликтов в служебных (воинских) коллективах органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии.....	5
Тема 2. Внутриличностный конфликт как основная причина межличностных конфликтов в служебном (воинском) коллективе	8
Тема 3. Динамические характеристики, механизмы возникновения, развития и разрешения конфликта. Управление конфликтами как вид деятельности.....	12
Тема 4. Практическая работа психолога и руководителя органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии по работе с конфликтными сотрудниками	16
Тема 5. Профилактика и способы эффективного разрешения межличностных конфликтов в служебных (воинских) коллективах органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии	21
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	28
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	30
СЛОВАРЬ ПОНЯТИЙ И ТЕРМИНОВ	31

ВВЕДЕНИЕ

Для слушателей, повышающих квалификацию по программе ДПП «Психотехнологии профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в служебных (воинских) коллективах», большинство учебных занятий предусмотрены в форме самостоятельной подготовки, цель которой – сформировать у слушателей навыки бесконфликтного поведения в служебных коллективах и профессиональной деятельности посредством следующих задач:

- обучить слушателей:
 - психологическим приемам, позволяющим самостоятельно разрешать конфликты;
 - приемам управления конфликтами;
 - способам предупреждения и преодоления конфликтной ситуации;
- сформировать у слушателей представления о возможностях использования знаний по психологии человека для совершенствования служебной деятельности.

Практикум разработан в целях расширения и закрепления знаний, заложенных в теоретическом блоке конфликтологических знаний, стимулирования и активизации самостоятельной деятельности слушателей, повышающих квалификацию, выработки навыков устного и письменного изложения учебного материала.

Практикум состоит из проблемных заданий в виде необычных /нестандартных ситуаций, выполнение которых способствует целенаправленному и интенсивному развитию профессиональных компетенций, формированию творческих способностей слушателей.

Данный практикум предназначен для самостоятельного заполнения слушателями, обучающимися в большей степени на кафедре психолого-педагогического и медицинского обеспечения деятельности органов внутренних дел ВИПК МВД России и предоставляет возможность работать непосредственно на его страницах. Он содержит алгоритмы решения заданий, упражнения по образцу, развивающие задачи, тесты, список используемой литературы, ключевые позиции для более быстрой проверки преподавателем самостоятельной работы.

Цель практикума – способствовать повышению эффективности изучения знаний по конфликтологии и развитию профессиональных компетенций у слушателей, повышающих квалификацию в ВИПК МВД России.

Практикум выдается всем слушателям на период повышения квалификации. Заполненный практикум остается у сотрудника по окончании повышения квалификации.

Тема 1.

Теория конфликта: структура, виды, причины возникновения конфликтов в служебных (воинских) коллективах органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии

Цели изучения темы:

1. Сформировать представление у обучающихся о предмете, необходимых и достаточных условиях возникновения конфликта.
2. Рассмотреть причины возникновения и протекания конфликтов в служебных (воинских) коллективах органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии.

Практические задания

Задание 1. Вспомните и распишите негативные (деструктивные) функции конфликта.



Задание 2. Прочитайте ситуацию. Ответьте на вопросы.

Руководитель подразделения ведет совещание неэмоционально, не ориентируясь на сотрудников, практически не глядя на них. Вся аудитория с первых минут совещания начинает заниматься своими делами: кто-то переписывается в телефоне, кто-то общается с соседом, а есть и такие слушатели, которые читают художественную литературу или перекусывают.

Задание:

Назовите возможные причины такого поведения руководителя на совещании.

К чему может привести нарушенная коммуникация руководителя на совещании?

Задание 3. Опираясь на свой служебный опыт и используя знания по психологии, придумайте план занятия с руководителями по теме «Причины конфликтов на служебном совещании». На какие важные виды, формы и методы должен обращать внимание руководитель, планируя совещание, чтобы избежать проблем управления?

Задание 4. Заполните таблицу.

Границы конфликта	Характеристика границы	Данная граница отвечает за увеличение... Чем чревато увеличение границ?	Пример расширения границы
Субъектная граница			
Пространственная граница			
Временная граница			

Задание 5. Определите, к какому из шести видов конфликтов относятся предложенные определения. Запишите ответ.

Определение конфликта	Вид конфликта
Конфликт внутри психического мира человека	
Конфликт, который возникает в процессе коммуникативного взаимодействия индивида с социальным окружением	
Столкновение, противоборство субъектов, обусловленное противоположностью их политических интересов, целей, взглядов, ценностей	
Форма проявления противоречий, характеризующаяся острым столкновением взаимодействующих субъектов спортивной деятельности, их интересов и отношений	
Особая разновидность социального межгруппового конфликта, когда группы с противоположными интересами противопоставляются друг другу по национальному признаку	
Столкновение противоположных желаний и потребностей, интересов, целей, позиций, мнений или взглядов супругов, других членов семейного взаимодействия	

Задание 6. Решите тесты.

Что из предложенного является определением конфликта:

- 1) согласование своих действий с партнерами, выступающими одним блоком;
- 2) сложное психическое явление, проявляющееся в способности человека запоминать, сохранять в сознании и воспроизводить события, имевшие место в прошлом;
- 3) острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон;
- 4) метод, заключающийся в фиксации проявлений поведения и получении суждений о субъективных психических явлениях.

Запишите ответ: _____

Психология конфликта как наука зародилась в рамках:

- 1) социологии;
- 2) педагогики;
- 3) психологии;
- 4) медицины.

Запишите ответ: _____

Впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны, рассмотрел материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков:

- 1) Эпикур;
- 2) Г. Зиммель;
- 3) Ф. Бэкон;
4. К. Маркс.

Запишите ответ: _____

Предметом исследования психологии конфликта являются:

- 1) способы поведения людей в конфликтах;
- 2) способы предупреждения конфликтов;
- 3) закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- 4) источники возникновения конфликтов в социуме.

Запишите ответ: _____

Что не является понятием психологии конфликта:

- 1) структура конфликта;
- 2) динамика конфликта;
- 3) разрешение конфликта;
- 4) защита конфликта.

Запишите ответ: _____

Тема 2. Внутриличностный конфликт как основная причина межличностных конфликтов в служебном (воинском) коллективе

Цели изучения темы:

1. Сформировать представление у обучающихся о внутриличностном конфликте и его видах.
2. Рассмотреть причины возникновения, протекания и способы преодоления внутриличностного конфликта в служебных (воинских) коллективах органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии.

Практические задания

Задание 1. Прочитайте внимательно описанные ниже примеры внутриличностных конфликтов, определите вид каждого внутриличностного конфликта и впишите его номер во вторую колонку таблицы в соответствующую строку.

Вид внутриличностного конфликта	Номер примера	Пример, предложенный слушателем
Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)		
Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)		
Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)		
Ролевой конфликт (между «надо» и «надо»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		
Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)		

Примеры:

1. Сотрудник очень любит играть по ночам в компьютерные игры, поэтому к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, ему непосредственный руководитель поставил важные задачи по работе, которые требуют его участия, и ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на работу.

2. Начальник подразделения велел молодому сотруднику выполнить работу за час. Сотрудник в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту.

3. Татьяна Ларина и после замужества была влюблена в Евгения Онегина. Вопреки этому в ответ на его признание в любви она сказала: «Но я другому отдана и буду век ему верна», хотя и понимала, что тем самым разрушает и его, и свои надежды.

4. Женщине, сотруднику полиции, приходится и за ребенком ухаживать, и за порядком в доме следить, и при этом надо нравиться мужу и иметь силы быть хорошим специалистом на службе.

5. Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как неуспевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервирует студента.

6. Одна женщина мечтала летом поехать на отдых в Испанию и уже начала составлять план поездки, когда ее подруга, работающая в турагентстве, предложила ей горящую путевку в Таиланд, где женщина тоже еще ни разу не была. И сейчас ей приходится разрываться между двумя равно привлекательными для нее альтернативами, зная, что выбор одной из них означает отказ от другой.

7. Девушка захотела похудеть к лету на несколько килограммов и для этого начала усмирять свой аппетит, но терпения ей хватило ненадолго: она снова стала есть, как раньше, и даже объедаться.

8. Студент мечтает профессионально заниматься спортом, но по состоянию здоровья его записали в группу ЛФК.

9. Мальчик-подросток шел по улице со своей мамой и увлеченно что-то ей рассказывал. Вдруг он увидел идущих им навстречу одноклассников. Мальчик тут же замолчал и постарался побыстрее отойти от мамы, будто это незнакомая женщина.

10. Одному сотруднику предложили новое место работы с чуть большим окладом и ближе к дому. Но на нынешнем месте службы его недавно наградили и обещали повысить в должности.

Задание 2. Ознакомьтесь с кратким описанием нескольких способов психологической защиты, о которых рассказано в книгах (и фильмах) о Гарри Поттере и Поллианне. На основе этих примеров, используя работы из списка литературы, обсудите предлагаемые ниже вопросы.

Примеры:

1. Из книги про Гарри Поттера. В качестве заклинания против дементоров – существ, которые олицетворяют собой депрессию, уныние, чувство безнадежности и отчаянья, – героями этого произведения используется заклинание

«Экспекто Патронум» (Expecto Patronum, от лат. expecto – «я ожидаю», patronum – «покровитель», т.е. «я ожидаю покровителя»). Суть заклинания в том, чтобы быстро вызвать в своей памяти самые счастливые воспоминания и с их помощью противостоять негативным эмоциям. Считается, что люди, пережившие много горя и лишений, могут не найти сил, чтобы противостоять воздействию дементоров.

2. Преподаватель Северус Снегг, обучающий защите от Темных искусств, знал и другие способы борьбы с дементорами, в частности метод окклюменции, т.е. закрытия своего сознания, чтобы стать невидимым для дементоров. В качестве магического средства против дементоров хитрые волшебники также продавали всяческие амулеты.

3. Заодно на уроках защиты от темных искусств героев учат побеждать боггарта – существо, принимающее облик самого сильного страха, – с помощью заклинания «Ридикулус» (от лат. ridiculus – «смешной, забавный»), которое превращает ужасное в смешное: страх побеждается смехом.

4. Другая книга Элинор Портер «Поллианна», где юная главная героиня учит окружающих игре в радость – умению аргументированно находить повод для оптимизма в любых негативных событиях, так что они начинают восприниматься как позитивные. Кстати, термином «принцип Поллианны» был впоследствии назван соответствующий психологический феномен.

Вопросы для обсуждения:

1. Могут ли описанные «магические» средства использоваться в качестве механизмов психологической защиты или психотерапевтических приемов при возникновении внутриличностных конфликтов? Если да, то в каких именно случаях?

2. Какие из названных «магических» средств психологической защиты Вы считаете наиболее действенными и почему (если убрать магическую и фантастическую составляющую)? Укажите достоинства этих средств и ограничения при их применении в реальных ситуациях.

3. В чем суть «принципа Поллианны»? В чем опасность данного феномена?

4. Приведите свои примеры способов психологической защиты из художественной литературы или кино. Приходилось ли Вам сталкиваться с ними в том или ином виде в своей жизни?

Задание 3. Решите тесты по теме:

Вид конфликта, который происходит внутри психического мира человека:

- 1) межличностный;
- 2) внутриличностный;
- 3) производственный;
- 4) семейный.

Запишите ответ: _____

Конфликты, в которых субъектами выступают две личности:

- 1) межличностные;
- 2) межгрупповые;
- 3) внутриличностные;
- 4) конфликты «личность-группа».

Запишите ответ: _____

Что из перечисленного не является особенностью внутриличностного конфликта:

- 1) необычность структуры конфликта;
- 2) специфика форм протекания и проявления;
- 3) латентность;
- 4) случайность.

Запишите ответ: _____

Что из перечисленного является формой протекания, а не способом разрешения внутриличностного конфликта:

- 1) уход;
- 2) вытеснение;
- 3) компромисс;
- 4) невращения.

Запишите ответ: _____

Структурные элементы профессионально-нравственной деформации:

- 1) деформация морального сознания;
- 2) деформация профессиональной деятельности;
- 3) деформация профессиональных отношений;
- 4) все ответы верные.

Запишите ответ: _____

Крайняя степень проявления профессиональной деформации:

- 1) негативный пример руководства;
- 2) профессиональная деградация;
- 3) низкая нравственная воспитанность коллектива;
- 4) низкий социальный престиж правоохранительных органов.

Запишите ответ: _____

Основные проявления профессиональной деформации в деятельности:

- 1) халатность и волокита рабочих дел;
- 2) административные и дисциплинарные нарушения;
- 3) формализм в работе;
- 4) все ответы верные.

Запишите ответ: _____

Тема 3.

Динамические характеристики, механизмы возникновения, развития и разрешения конфликта.

Управление конфликтами как вид деятельности

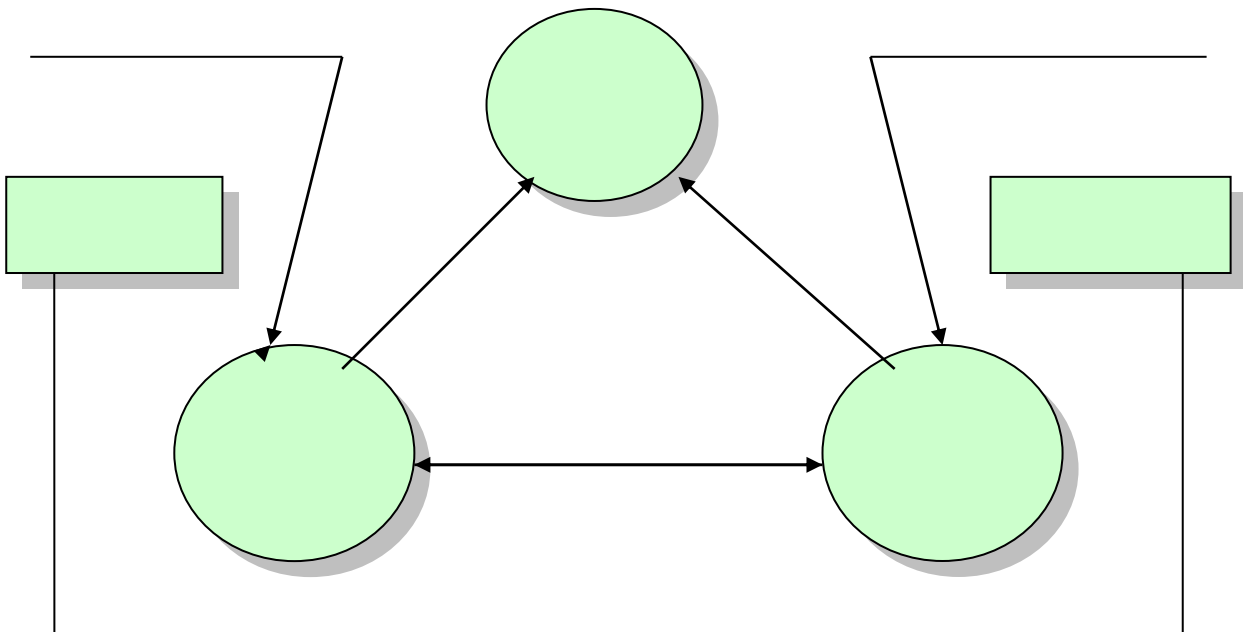
Цели изучения темы:

1. Сформировать представление у обучающихся о структурных компонентах конфликта, механизмах его возникновения, развития и разрешения.

2. Освоить управление конфликтами. Знать основные особенности, трудности и ошибки в управлении конфликтами.

Практические задания

Задание 1. Распишите подробно структурные элементы конфликта.



Задание 2. Придумайте или вспомните какую-нибудь конфликтную ситуацию в Вашем подразделении. Распишите ее структуру.

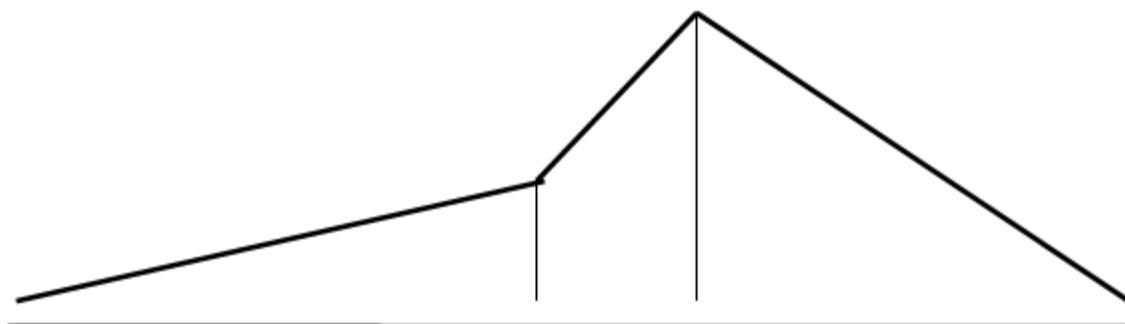
Задание 3. Рассмотрите диаграмму «Основные этапы, периоды и фазы динамики конфликта».

Ответьте на вопросы:

1. Что вы знаете о динамике конфликта?

2. Какой этап конфликта является наиболее благоприятным для его разрешения?

3. Почему нельзя увеличивать силу конфликтогена как на отдельно взятом конфликте, так и на последующих конфликтах?



Задание: перечислите важные этапы развития конфликта и охарактеризуйте их.

1

2

3

4

5

6

Задание 3. В данную таблицу внесены почти все этапы разработки неконфликтного управленческого решения (по А.Я. Анцупову и С.В. Баклановскому). Ваша задача – заполнить рекомендации по выполнению этапа неконфликтного управленческого решения.

Вопрос	Модель решения	Рекомендации по выполнению этапа
Что есть?	Описательная	
Каковы тенденции?	Эволюционно-динамическая	
Почему так?	Объяснительная	
Что будет?	Прогностическая	
Чего хотим?	Построение модели целей	
Что делать?	Управленчески-содержательная	
Как делать?	Технологическая	

Задание 4. Решите тесты по теме:

Граница конфликта, отвечающая за количество человек, вовлеченных в конфликт:

- 1) временная;
- 2) пространственная;
- 3) субъектная;
- 4) формирующая.

Запишите ответ: _____

Третья сторона в конфликте, которая решает задачу прекращения конфликта:

- 1) подстрекатель;
- 2) медиатор;
- 3) организатор;
- 4) инициатор.

Запишите ответ: _____

Прием воздействия на оппонента в конфликте, который является средством реализации стратегии:

- 1) стратегия поведения в конфликте;
- 2) тактика поведения в конфликте;
- 3) форма поведения в конфликте;
- 4) правило поведения в конфликте.

Запишите ответ: _____

Что не является границей конфликта:

- 1) субъектная граница;
- 2) пространственная граница;
- 3) временная граница;
- 4) психологическая граница.

Запишите ответ: _____

Отметьте формулы возникновения конфликтов:

- 1) формула отражает зависимость конфликта от конфликтогена;
- 2) формула отражает зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента;
- 3) формула отражает зависимость конфликта от нескольких конфликтных ситуаций;
- 4) все ответы верные.

Запишите ответ: _____

Способ выхода из конфликта, когда один из оппонентов уступает объект конфликта другому:

- 1) компромисс;
- 2) уход;
- 3) уступка;
- 4) сотрудничество.

Запишите ответ: _____

Тема 4.

Практическая работа психолога и руководителя органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии по работе с конфликтными сотрудниками

Цели изучения темы:

1. Сформировать у обучающихся представление о конфликтных личностях.
2. Рассмотреть основные направления работы с конфликтными сотрудниками.

Практические задания

Задание 1. Определите и соедините стрелочкой, к какому из типов конфликтных личностей относятся предложенные характеристики.

Характеристика личности	Тип конфликтной личности
Характеризуются стремлением быть в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии оснований могут пойти на конфликт	Неуправляемые
Отличаются нежеланием и неумением считаться с окружающими. Сложившееся мнение такой личности приходит в противоречие с меняющимися условиями	Рационалисты
Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью, отсутствием самоконтроля	Сверхточные
Это добросовестные работники, скрупулезные, подходящие ко всем с позиций завышенных требований	Демонстративные
Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных целей	Безвольные
Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать этого человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался	Ригидные

Задание 2. Прочитайте ситуацию, возникшую на служебном совещании. Ответьте на вопросы по задаче и найдите пути выхода из сложившейся ситуации.

Руководитель на совещании доводит до сотрудников важную информацию, старается, поскольку ситуация очень важная и требуется участие всего подразделения, но в данной аудитории нашелся коллега, который мешает, хотя все сотрудники внимательно слушают руководителя, отвечают на вопросы,

принимают участие в обсуждении насущных вопросов. И только один сотрудник слушает руководителя нарочито небрежно (громко вздыхает, делает вид, что ему неинтересно то, о чем идет речь, отвлекается на посторонние раздражители, вслух с места комментирует положения, выносимые на обсуждение). На вопросы руководителя ответы дает наперекор логике рассуждений, что иногда выступающему кажется, что он так ведет себя с целью – практически вывести оратора из себя. В целом подчиненный мешает руководителю (практически саботирует), руководитель отвлекается на него, начинает сбиваться, теряет логику, плывет, трудно формулирует мысли.

Вопросы:

Назовите причины такого поведения сотрудника на служебном совещании?

Как можно руководителю поступить в этой ситуации?

Какие рекомендации может дать психолог руководителю по поведению в подобных ситуациях?

Задание 3. Опираясь на свой служебный опыт и используя знания по психологии, придумайте план занятия с руководителями по теме «Способы взаимодействия с конфликтными людьми». На какие важные виды, формы и методы должен обращать внимание сотрудник, взаимодействуя с конфликтным человеком, чтобы избежать конфликт?

Задание 4. Художественный фильм «Общество мертвых поэтов» повествует об истории учителя английского языка и литературы, который вдохновляет своих учеников менять свою жизнь через пробуждение в них интереса к поэзии и литературе. Действие фильма происходит в конце 1950-х в академии закрытого типа.

В данном фильме представлено много ярких персонажей с различными личностными характеристиками, проблемами, разным уровнем конфликтности, а также в фильме много внутриличностных и межличностных конфликтов.

Посмотрите художественный фильм «Общество мертвых поэтов» и попробуйте определить:

конфликтных персонажей;

причины основных конфликтов, возникающих между главными героями;

получилось ли учителю поменять мировоззрение у своих учеников и какими приемами он это делал?

Ответьте на главный вопрос, можно ли было в то время, в той академии избежать самой трагичной конфликтной ситуации?

Задание 5. Заполните методику «Конфликтная ли вы личность?». Определив свой уровень конфликтности, подумайте, устраивает ли Вас результат? Если уровень конфликтности высокий, то определите, это ситуативно или Вы часто находитесь в конфликтах?

Инструкция: Выберите по одному ответу на каждый вопрос.

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 вы на собраниях с критикой руководства?

а – нет;

б – только если имею для этого всякие основания;

в – критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а – только если люди необидчивые;

б – лишь по принципиальным вопросам;

в – споры – моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

а – возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б – делаю замечание;

в – прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

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

а – не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б – молча возьму солонку;

в – не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. 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!

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

а – промолчу;

б – ограничусь коротким тактичным комментарием;

в – устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а – постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б – не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в – проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов:

Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое: а – 4 балла, б – 2 балла, в – 0 баллов.

22-32 балла. Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12-20 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к Вам уважение.

До 10 баллов. Споры и конфликты – это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика – ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами – на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Задание 6. Решите тесты по теме:

Модель поведения в конфликте, где субъект стремится уладить конфликт, нацелен на поиск приемлемого решения:

- 1) деструктивная;
- 2) конструктивная;
- 3) конформистская;
- 4) референтная.

Запишите ответ: _____

Модель поведения в конфликте, где субъект постоянно стремится к расширению и обострению конфликта:

- 1) конструктивная;
- 2) конформистская;
- 3) деструктивная;
- 4) неопределенная.

Запишите ответ: _____

Какая поведенческая характеристика не присуща конфликтной личности ригидного типа:

- 1) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;
- 2) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- 3) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;

4) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок.

Запишите ответ: _____

Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

- 1) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- 2) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- 3) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;
- 4) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Запишите ответ: _____

Какая поведенческая характеристика не свойственна конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- 1) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- 2) доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт;
- 3) ведет себя открыто и искренне;
- 4) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от разрешения конфликта.

Запишите ответ: _____

Тема 5.

Профилактика и способы эффективного разрешения межличностных конфликтов в служебных (воинских) коллективах органов внутренних дел Российской Федерации и Росгвардии

Цели изучения темы:

1. Формирование у обучающихся научных представлений о принципах, этапах и типах прогнозирования конфликтов, соотношения понятий «профилактика» и «предупреждение» конфликтов, объективных, субъективных и социально-психологических условиях профилактики конфликтов.

2. Рассмотреть технологии, пути, формы и методы предупреждения конфликтов. Правила бесконфликтного общения.

Практические задания

Задание 1. Знание о том, как именно возникают конфликты, имеет существенное значение для определения способов выбора наиболее эффективной стратегии поведения в конфликтной ситуации, ее разрешения, а самое главное, зная механизм возникновения конфликта, можно эффективно предупреждать возникновение деструктивных конфликтов.

Задание: Вспомните три формулы возникновения конфликта, заполните таблицу. Подумайте или придумайте примеры к каждой формуле возникновения конфликта.

Механизмы (формулы) развития конфликта	Ваш пример
<u>А.</u>	
<u>В.</u>	
<u>С.</u>	

Задание 2. Прочитайте задачи и определите механизм, по которому развивался конфликт. Обоснуйте ответ.

Задачи на определение механизма возникновения конфликта.

Задача 1.

Проанализируйте ситуацию. К празднованию Дня сотрудников органов внутренних дел был издан приказ о премировании личного состава. Перечитав его несколько раз, один из сотрудников не обнаружил себя в списке, хотя было перечислено все подразделение. Не было только его фамилии. Столкнувшись в

коридоре с начальником, он обратился к нему за разъяснением. Однако в ответ на просьбу сотрудника тот только развел руками и невразумительно произнес: «Ну, наверное, так надо было». Возник конфликт. Определите механизм развития конфликта и возможные способы его разрешения.

Задача 2.

Проанализируйте ситуацию. Одного из сотрудников долго уговаривали перейти в другое структурное подразделение на новую должность. Новый руководитель обещал меньший объем работы, чем на старом месте, и повышение в течение первых двух недель заработной платы. Сотрудник согласился. На новом месте его сразу же «завалили» работой и по истечении месяца зарплату так и не повысили. Возник конфликт. Определите механизм развития конфликта и возможные способы его разрешения.

Задача 3.

Беседуя с водителем, нарушившим ПДД, сотрудник полиции объясняет ему причину остановки, тот не желает слушать сотрудника, хотя объективно виновен. Сотрудник настаивает на своем, предлагает предъявить документы, гражданин препятствует и начинает общаться с сотрудником на повышенных тонах, сотрудник отвечает тем же. Назревает конфликт. Определите механизм развития конфликта и возможные способы его разрешения.

Задание 3. В конфликтологии выделяют разные модели поведения в конфликте. Одной из самых универсальных является данная типология моделей поведения в конфликте. Дайте характеристику каждой модели поведения в конфликте. Подумайте:

Какие есть сильные и слабые стороны у каждой модели?

Когда, какую и где лучше принимать модель поведения в конфликте?

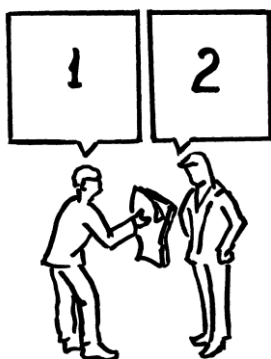
Для сотрудников полиции какая модель будет наиболее успешной?

Модели поведения в конфликте

Конструктивная модель	Деструктивная модель	Конформистская модель

Задание 4. Внимательно изучите ситуации. Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
- б) поможет избежать конфликта.



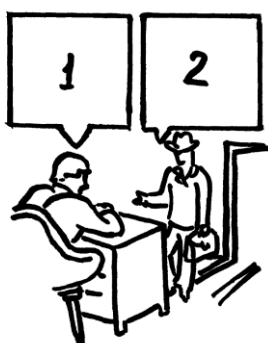
2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1: _____



2: На Вас поступили многочисленные жалобы, что Вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, Вы не справляетесь с планом.

1: _____



1: Я не могу сейчас Вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2: _____

Задание 5. Прочитайте ситуацию. Ответьте на вопросы по задаче и найдите пути выхода из сложившейся ситуации.

Руководитель в середине выступления на совещании заметил, что один сотрудник заснул. Он решил подшутить над сотрудником и сделал это так, что все коллеги засмеялись, а сам сотрудник от шутки сильно смутился и сжался, потому что шутка касалась оценки его внешности.

Вопросы:

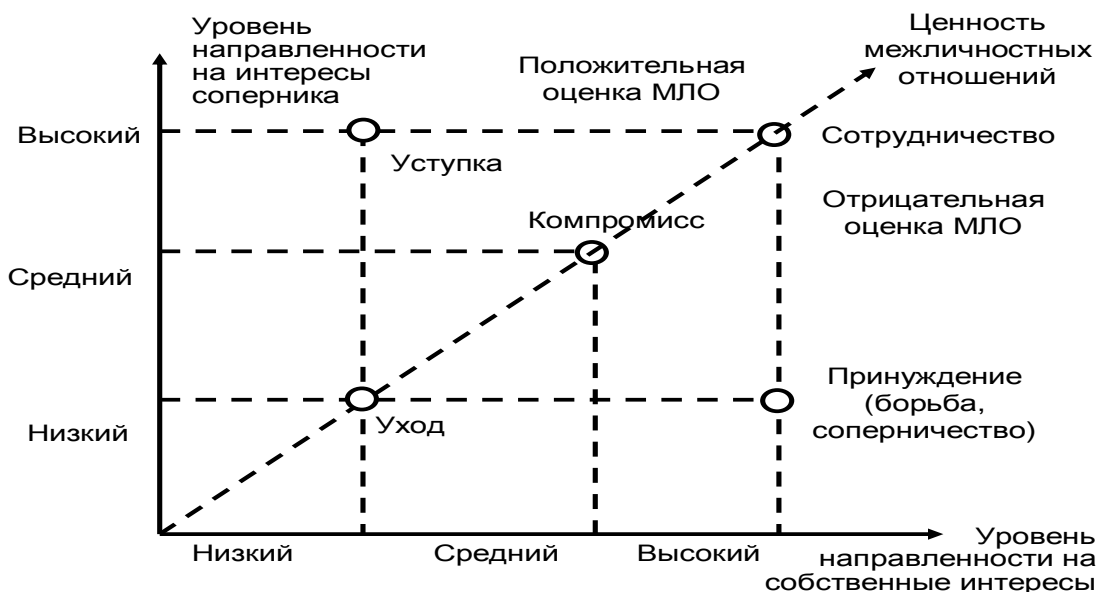
Какую ошибку допустил руководитель?

Можно ли использовать шутки (как способ воздействия) руководителю на подобных мероприятиях?

Используете ли Вы в своей практике шутки и с какой целью?

Задание 6. В литературе выделяют пять основных способов разрешения конфликтов.

Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте



Заполните таблицу и ответьте на вопросы после таблицы.

	Уступка	Уход	Компромисс	Соперничество	Сотрудничество
Краткая характеристика стратегии					

Вопросы:

1. Какой способ разрешения конфликта считается сильным, а какой слабым?
2. Какие можно выделить сильные и слабые стороны каждого способа разрешения конфликта?
3. Какие способы разрешения конфликта эффективнее работают в коллективах органов внутренних дел?

Задание 7. С целью определения наиболее предпочитаемого способа выхода из конфликта предлагаем Вам заполнить опросник для определения типических способов реагирования на конфликтные ситуации.

Инструкция: в каждом вопросе выбрать одно из утверждений.

Методика исследования способов реагирования в конфликте Т. Томаса (модификация Б. Гришиной).

1.

а) иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) вместо того, чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2.

а) я стараюсь найти компромиссное решение;

б) я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3.

а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4.

а) я стараюсь найти компромиссное решение;

б) я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5.

а) улаживая спорную ситуацию, я пытаюсь найти поддержку у другого;

б) я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

а) я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) я стараюсь добиться своего.

7.

а) я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

а) думаю, что не стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

а) я твердо стремлюсь добиться своего;

б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

а) первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

12.

а) зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13.

а) я предлагаю среднюю позицию;

б) я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14.

а) я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15.

а) я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16.

а) я стараюсь не задеть чувств другого;

б) я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

а) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19.

а) первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20.

а) я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

а) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;

б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

а) я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) я отстаиваю свою позицию.

23.

а) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить наши желания;

б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

- а) если позиция другого ему очень важна, я стараюсь идти ему навстречу;
- б) я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25.

- а) я пытаюсь убедить другого в своей правоте;
- б) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26.

- а) я обычно предлагаю среднюю позицию;
- б) я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27.

- а) зачастую стремлюсь избежать споров;
- б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

- а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29.

- а) я предлагаю среднюю позицию;
- б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30.

- а) я стараюсь не задеть чувств другого;
- б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Оценка результатов:

По каждому из пяти разделов опросника (принуждение, сотрудничество, компромисс, уход, уступка) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом.

Принуждение: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Уход: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Уступка: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденции его взаимоотношений в сложных условиях.

ПРИЛОЖЕНИЕ

РЕКОМЕНДАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЮ ПО ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТЕ С ПОДЧИНЕННЫМИ

Предупреждение конфликтов

1. Ставьте подчиненным ясные, конкретные, выполнимые задачи.
2. Обеспечьте выполнение задачи всем необходимым.
3. Приказы, распоряжение, требовательность к подчиненным должны быть обоснованы в правовом отношении.
4. Текущий контроль снижает вероятность возникновения конфликтов.
5. Не спешите с однозначной оценкой деятельности подчиненного.
6. Достигнутое подчиненным оценивайте исходя из начального положения дел и успехов других работников.
7. Не стремитесь в короткий срок перевоспитать нерадивого подчиненного.
8. Критикуйте после того, как похвалите.
9. Критикуйте и оценивайте не личность, а поступок, результаты служебной деятельности.
10. Давая критическую оценку подчиненному, не переносите ее на всю социальную группу, к которой он принадлежит.
11. Избегайте жестких и безапелляционных оценок поведения и деятельности подчиненных.
12. Не делайте подчиненных «козлами отпущения» своих управленческих ошибок.
13. Будьте справедливы и честны по отношению к подчиненным. Помните, что люди больше всего не любят несправедливость.
14. Всеми силами боритесь с проявлениями негативных эмоций в общении с подчиненными.
15. Не превращайте подчиненных в «громоотвод» ваших конфликтных отношений с руководством.
16. Реже наказывайте и чаще помогайте подчиненным исправлять ошибки.
17. Уважайте права подчиненных.
18. Критикуя подчиненного, указывайте возможные пути исправления ошибок и просчетов.

Разрешение конфликтов

1. Руководителю необходимо заинтересовать подчиненного в том решении конфликта, которое он предлагает.
2. Аргументируйте свои требования в конфликте. Настойчивость требований подкрепляйте правовыми нормами.
3. Умейте слушать подчиненных в конфликте.

4. Вникайте в заботы подчиненного.
5. Без особой нужды не идите на эскалацию конфликта с подчиненным.
6. Повышение голоса в конфликтном диалоге с подчиненным – не лучший аргумент.
7. Переход с «Вы» на «ты» является фактическим унижением подчиненного. Это дает моральное право подчиненному ответить тем же.
8. Если руководитель прав, ему целесообразно действовать спокойно, опираясь на должностной статус. Спокойствие руководителя усиливает в глазах подчиненного справедливость требований.
9. Действия руководителя должны быть направлены не на усиление давления на подчиненного, а на решение противоречия.
10. Не злоупотребляйте должностным положением.
11. Не затягивайте конфликт с подчиненным. Это не только потеря времени, но и взаимные обиды, потеря преимуществ правого в конфликте.
12. Не бойтесь идти на компромисс.
13. Если руководитель не прав в конфликте, лучше его не затягивать и уступить подчиненному.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОДЧИНЕННОМУ ПО ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТЕ С РУКОВОДИТЕЛЕМ

1. Не спешите противодействовать руководителю в конфликте.
2. Выдержка подчиненного может оказаться одним из преимуществ в этом противостоянии.
3. Если подчиненный прав, то ему необходимо стараться не уступать в главном. При необходимости можно усилить свои позиции в конфликте, обратившись за помощью к другим руководителям, коллегам по работе.
4. Предлагайте несколько вариантов разрешения конфликта. Не настаивайте только на одном принципиальном решении.
5. Помните, что необходимый конечный результат может быть достигнут различными способами.
6. Не переходите на оскорбления или резкие выражения.
7. Справедливость позиций в конфликте «по вертикали» не всегда дает подчиненному шансы на победу. Используйте слабости в позиции руководителя.
8. Вызывайте руководителя на откровенный разговор.
9. Если подчиненный прав в конфликте, ему лучше обосновать свою позицию один на один, а не в присутствии других подчиненных или на совещании.
10. Будучи неправым в конфликте, лучше сразу уступить руководителю, так как он все же добьется своего.
11. Внимательно изучайте и учитывайте индивидуально-психологические особенности своих руководителей: это позволит с меньшими издержками разрешить конфликты с ними.
12. Подчиненному желательно не предлагать диаметрально противоположных решений относительно предложений руководителя.
13. Чем ниже нравственные качества руководителя, тем сложнее будет разрешать конфликт с ним.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург : Питер, 2014.
2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии : учебное пособие / Е. А. Афанасьева – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2014. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.
3. Дмитриева, Н. В. Невроз и конфликтность личности / Н. В. Дмитриева, Л. Н. Антилогова, Т. А. Титаренко // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2020. – № 2 (81).
4. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2011.
5. Киршбаум, Э. И. Психологическая защита / Э. И. Киршбаум, А. И. Еремеева. – 3-е изд. – Москва, 2005.
6. Садеков, Р. Р. Организационно-правовые аспекты и психологические особенности разрешения конфликтных ситуаций в служебных коллективах органов внутренних дел : учебное пособие / Р. Р. Садеков, Н. В. Бойко, О. Е. Сенаторова, И. В. Золотова. – Домодедово : ВИПК МВД России, 2019.
7. Основы конфликтологии в деятельности руководителей органов внутренних дел : учебное пособие / В. В. Вахнина, Т. В. Мальцева, О. А. Ульянина [и др.]. – Москва : Академия управления МВД России, 2019.
8. Психология конфликтов в организации : учебное пособие / С. Н. Ежов [и др.]. – Владивосток : Владивостокский филиал Дальневосточного юридического института МВД России, 2019.
9. Субботина Л. Ю. Психологическая защита и стресс / Л. Ю. Субботина. – Харьков : Гуманитар. центр, 2013.
10. Фанталова, Е. Б. Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта : монография / Е. Б. Фанталова. – Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2015.

СЛОВАРЬ ПОНЯТИЙ И ТЕРМИНОВ

АВТОРИТЕТ – общепризнанное значение, влияние; человек или группа, пользующиеся общим признанием.

АГРЕССИЯ – поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому. Может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

АДАПТАЦИЯ – приспособление строения и функций организма к условиям среды.

АНТАГОНИЗМ – непримиримое противоречие.

АЛЬТРУИЗМ – бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

АМБИВАЛЕНТНОСТЬ – двойственность переживания, выражающаяся в том, что один объект вызывает у человека одновременно два противоположных чувства, например симпатию и антипатию.

АНТИПАТИЯ – чувство неприязни, недоброжелательности.

АНТИСЕМИТИЗМ – форма национальной и религиозной нетерпимости, выражающаяся во враждебном отношении к евреям.

АПАТИЯ – состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов.

АРБИТР – третья сторона в конфликте, наделенная определенными функциями для его урегулирования оппонентами конфликта.

АФФЕКТ – сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для человека жизненных обстоятельств. В основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутриличностного конфликта.

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ – состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Всякий внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии его развития он может привести к появлению невротической личности.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ – процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖЛИЧНОСТНОЕ – личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношения и установки.

ВЫТЕСНЕНИЕ – один из видов «психологической защиты» от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида мысли и переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

ГРАНИЦЫ КОНФЛИКТА – рамки и пределы конфликта, касающиеся количества его участников, территории, на которой происходит конфликт, и его продолжительности.

ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА – исследование конфликта с целью описания его сущности, содержания, функций и других характеристик.

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА – развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

ДИСТРЕСС – отрицательное влияние, оказываемое стрессом на деятельность индивида, вплоть до ее полной дезорганизации.

ЗАБАСТОВКА – разновидность конфликта, представляющая коллективное прекращение (сокращение объема) работы или отказ от участия в каком-либо регламентированном виде деятельности, с целью добиться удовлетворения требований социального, экономического или политического характера.

ЗАЩИТА ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ – регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Защита психологическая выражается в таких защитных механизмах, как подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и других.

ИНЦИДЕНТ – начальный этап в динамике открытого конфликта, характеризующийся прямым противостоянием сторон.

КАТАРСИС – очищение, освобождение от аффекта, ранее вытесненного в подсознание и являющегося причиной невротического конфликта.

КОЛЛИЗИЯ – столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

КОМПЛЕКС НЕПОЛНОЦЕННОСТИ – психопатологический синдром, стойкая уверенность человека в собственной неполноценности как личности, ведущая к невротическим отклонениям и невротическому конфликту.

КОНСЕНСУС – согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы.

КОНФЛИКТ – противостояние сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

КОНФЛИКТ ЛАТЕНТНЫЙ – скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

КОНФОРМНОСТЬ – податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.

КОНФРОНТАЦИЯ – противостояние, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

КРИЗИС – резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

ЛИДЕР – член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

МЕДИАТОР – посредник в конфликте.

МЕДИАЦИЯ – посредничество в конфликте третьей, не участвующей в нем стороны.

МЕЖГРУППОВАЯ ДИСКРИМИНАЦИЯ – установление различий между собственной и другой группами, которое может служить предтечей конфликта.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

МОЗГОВАЯ АТАКА (брейншторминг) – свободное высказывание идей членами группы по какому-либо вопросу. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, которая предполагает, что при обычных приемах обсуждения и решения проблем возникновению новаторских идей препятствуют контрольные механизмы сознания, которые сковывают поток этих идей под давлением стереотипов, привычных форм принятия решений.

МОТИВАЦИЯ – влечение или побуждение, вызывающие активность субъекта и определяющие его направленность.

НАВЯЗЧИВЫЕ СОСТОЯНИЯ – произвольные тягостные мысли, представления или побуждения к действию, воспринимаемые человеком как чуждые, эмоционально-неприятные, которые могут сопровождать внутриличностный конфликт.

НАПРЯЖЕННОСТЬ ПСИХИЧЕСКАЯ – психическое состояние личности, обусловленное предвосхищением неблагоприятного для нее развития событий.

НАСИЛИЕ – любые формы принуждения в отношении индивида или группы; один из крайних способов разрешения конфликта.

НЕВРОЗЫ – наиболее распространенные нервно-психические расстройства, в основе которых лежит невротический конфликт.

НЕВРОТИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ – непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д.

НЕГАТИВИЗМ – немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

НЕНАВИСТЬ – стойкое отрицательное чувство индивида, направленное на объекты, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям и интересам.

ОБЩЕНИЕ – многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, в основе которого лежат потребности в совместной деятельности и который включает в себя обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

ОБЪЕКТ КОНФЛИКТА – материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

ОТЧУЖДЕНИЕ – проявление таких отношений человека с миром, при которых продукты его деятельности, он сам, а также другие индивиды и социальные группы осознаются как противоположные ему самому. Отчуждение выражается в соответствующих переживаниях субъекта – чувствах одиночества, обособленности, покинутости, враждебности и т.д.

ПЕРЕГОВОРЫ – способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

ПОВЕДЕНИЕ АГРЕССИВНОЕ – форма действий человека, характеризующаяся демонстрацией превосходства в силе или угрозой применения силы по отношению к другому человеку или социальной группе, которым субъект стремится причинить ущерб.

ПОСРЕДНИК – третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решение.

ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА – противоречие, лежащее в основе конфликта.

ПРЕТЕНЗИЯ – притязание, заявление права на обладание чем-либо.

ПРОБЛЕМНАЯ СИТУАЦИЯ – содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых развивается деятельность личности или группы.

ПРОТЕКЦИОНИЗМ (социально-психологический аспект) – корыстное покровительство, оказываемое кому-либо лицом или группой лиц, обладающих властью. Протекционизм ведет к возникновению привилегированного круга лиц, культивированию конформизма и угодливости, готовности подчиняться авторитарному давлению. Вследствие этого протекционизм негативно сказывается на психологическом климате группы, он несовместим с социальной справедливостью и может вызвать недовольство и конфликт.

ПСИХИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ – состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием сильных внутриличностных напряжений, болезненных психических проявлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей среды регуляцию поведения и деятельности.

ПСИХОЗ – глубокое расстройство психики, проявляющееся в нарушении отражении реального мира, изменении поведения и отношения к окружающим.

ПСИХОПАТИЯ – патология характера, при которой у субъекта наблюдается практически необратимая выраженность свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде.

РАНГ ОППОНЕНТА – потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте.

РЕВОЛЮЦИЯ – коренной переверот в социально-политическом устройстве общества. Коренной вопрос всякой революции – вопрос о государственной власти.

РЕЛАКСАЦИЯ – состояние покоя, расслабленности, возникающее у субъекта вследствие снятия напряжения после сильных переживаний или физических усилий.

РОЛЬ – социальная функция личности; соответствующий принятым нормам способ поведения человека в зависимости от его статуса в обществе или в группе.

САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ – стремление личности к возможно более полному развитию своих личных возможностей.

САМООЦЕНКА – оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Самооценка является важным регулятором поведения личности.

СОВЕСТЬ – способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности и производить самооценку совершаемых поступков.

СОПЕРНИЧЕСТВО – стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

СОТРУДНИЧЕСТВО – стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений.

СОЦИАЛИЗАЦИЯ – процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

СТАТУС – положение субъекта в обществе или группе, определяющее его права и обязанности.

СТЕРЕОТИП СОЦИАЛЬНЫЙ – относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта – группы, человека, события.

СТРЕСС – состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизирующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной ее дезорганизации.

СТЫД – эмоция, возникающая в результате осознания человеком реального или мнимого несоответствия его поступков принятым в данном обществе и разделяемым им самим требованиям морали. Стыд переживается как неудовлетворенность собой, осуждение или обвинение себя.

СУБЛИМАЦИЯ – один из механизмов психологической защиты, снимающий напряжение в ситуации внутриличностного конфликта путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества. Частным случаем сублимации является переключение энергии либидо на процесс творчества, а также шутки, проявления остроумия и прочие действия, вызывающие разрядку напряжения в форме, санкционированной обществом.

СУИЦИД – акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психического заболевания.

ТОЛЕРАНТНОСТЬ – 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

ТРЕТЕЙСКИЙ СУДЬЯ – третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов.

УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ – 1) уровень трудности, достижение которого является идеальной целью будущих действий личности; 2) желаемый уровень самооценки личности.

ФОБИИ – неадекватные переживания страхов, охватывающих человека в определенной обстановке. Фобии встречаются в рамках невротического конфликта.

ФРУСТРАЦИЯ – переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

ЦЕЛЬ – осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности.

ЦЕННОСТНЫЕ ОРИЕНТАЦИИ – идеологические, политические, моральные и другие основания для оценки человеком окружающей действительности.

ЭВОЛЮЦИЯ КОНФЛИКТА – процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

ЭМПАТИЯ – сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА – нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

ЭТНИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ – форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

Учебное издание

Клочко Юлия Витальевна
кандидат психологических наук, доцент

**ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ПРОФИЛАКТИКИ
И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ
В СЛУЖЕБНЫХ КОЛЛЕКТИВАХ**

Редактирование А.В. Николаева
Техническое редактирование Д.И. Макаренкова

Подписано в печать 24.03.2023
Формат 60x84 1/16. Объем 2,0 уч.-изд. л.
Тираж 50 экз. Заказ 01/23. Цена договорная

Федеральное государственное казенное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Всероссийский институт повышения квалификации сотрудников
Министерства внутренних дел Российской Федерации»
улица Пихтовая, д. 3, мкр. Авиационный,
г. Домодедово, Московская обл., 142007