

Федеральное государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования
«Восточно-Сибирский институт
Министерства внутренних дел Российской Федерации»

Н. Н. Творогова

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Учебно-методическое пособие

Иркутск
Восточно-Сибирский институт МВД России
2022

УДК 159.9
ББК 88.5
Т28

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Восточно-Сибирского института МВД России

Рецензенты:

канд. филол. наук, доц., нач. каф. социально-гуманитарных
и экономических дисциплин Уфимского юридического института
МВД России А. А. Исаев;

начальник отделения морально-психологического обеспечения отдела
по работе с личным составом Восточно-Сибирского ЛУ МВД России
на транспорте А. В. Иванов.

Творогова, Наталья Николаевна.

Т28 Психология конфликта : учебно-методическое пособие /
Н. Н. Творогова. – Иркутск: Восточно-Сибирский институт
МВД России, 2022. – 42 с.

В учебно-методическом пособии даны методические рекомендации по освоению дисциплины «Психология конфликта» и практические задания для освоения навыков предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций в процессе служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Представленные задания направлены на формирование профессиональных личностных качеств, необходимых сотрудникам полиции в служебной деятельности.

Пособие предназначено для курсантов, слушателей, научно-педагогического состава образовательных организаций МВД России.

УДК 159.9
ББК 88.5

© Творогова Н. Н., 2022
© Восточно-Сибирский институт МВД России, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Психология конфликта»	4
2. Общая характеристика конфликта и особенности механизма его возникновения в деятельности сотрудников органов внутренних дел. Психологические особенности конфликтов	
2.1. Представление о предмете конфликтология	5
2.2. Условия возникновения конфликтов	6
2.3. Типы конфликтных личностей	8
2.4. Структура и мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон	9
2.5. Этапы и классификация конфликтов. Характеристика отдельных видов конфликтов.....	10
2.6. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел	11
2.7. Практические задания.....	13
3. Практические задания по теме «Основы прогнозирования и профилактики конфликтов».....	17
4. Практические задания по теме «Технологии управления конфликтами в деятельности сотрудников органов внутренних дел»	22
5. Практические задания по теме «Переговоры как метод разрешения конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел»	31
Глоссарий	38
Список рекомендуемой литературы.....	40

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»

Учебная дисциплина «Психология конфликта» является базой для формирования у обучающихся способностей использования психологических приемов профессионального общения, методов предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности. Дисциплина направлена на усвоение знаний и практическое применение навыков бесконфликтной коммуникации, в том числе в сложных и экстремальных условиях.

Как учебная дисциплина, конфликтология включает в себя изучение закономерностей возникновения, развития и функционирования различных конфликтов, профилактику, приемы и способы выхода из конфликтных ситуаций.

В данном пособии акцент направлен на изучение форм и методов разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций, часто встречающихся в деятельности сотрудников органов внутренних дел. В пособии также представлены практические задания для индивидуального и группового решения. Особенностью учебно-методического пособия являются такие предложенные методы управления конфликтами как психотехники нейролингвистического программирования.

Цель изучения данной учебной дисциплины – формирование достаточного уровня конфликтной компетентности у курсантов, слушателей образовательных организаций МВД России, приобретение ими устойчивого навыка синтонного (неконфликтного) поведения при осуществлении профессиональной деятельности.

Одна из глав пособия посвящена определению предмета «конфликтология», предпосылкам возникновения конфликтов, их поэтапному развитию.

Освоение дисциплины «Психология конфликта» связано с необходимостью преодолевать внутренние барьеры общения, что при усвоении материала обучающимися может представлять определенные трудности. В связи с этим теоретический материал дисциплины дополнен практическими заданиями. В конце пособия приведен глоссарий, облегчающий восприятие текста обучающимися, который можно использовать при постижении азов конфликтологии.

Учебно-методическое пособие составлено на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология конфликта».

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТА И ОСОБЕННОСТИ МЕХАНИЗМА ЕГО ВОЗНИКНОВЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ

2.1. Представление о предмете конфликтология

Двадцатый век вошел в историю человечества как «век конфликтов». Именно в этом веке получила развитие конфликтология как дисциплина, позволяющая анализировать причины и ход конфликтов и, соответственно, влиять на их предотвращение. В современных условиях конфликтология предоставляет широкие возможности для профилактики самых разных конфликтов, что очень актуально в деятельности сотрудников органов внутренних дел, наделенных государственно-властными полномочиями.

Необходимо признать, что конфликты играют важную роль в развитии личности, группы, общества, да и всего человечества в целом. Для того, чтобы грамотно вести себя в конфликтах и выходить из них победителем, сотрудник полиции должен знать закономерности их возникновения, развития и разрешения.

Конфликтология – это наука о закономерностях, механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Сформировавшаяся в сегодняшней российской действительности наука конфликтология определила пути изучения, прогнозирования, профилактики и регулирования конфликтов. Практические рекомендации, разрабатываемые в рамках конфликтологии, включают методологические и методические основы исследования конфликтов, способствуют установлению конструктивных отношений в социуме, служебных коллективах и обеспечивают возможность грамотного разрешения конфликтов на всех уровнях управления.

Объектом изучения конфликтологии являются конфликты в целом, а предметом – социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, средства их предупреждения и регулирования.

Традиционно, слово-элемент, определяющее в психологии понятие «конфликт», является *столкновение* или *разногласие*. Количество определений понятия «конфликт» зависит от исследовательских подходов, целей и задач.

По мнению А.Г. Здравомыслова, автора фундаментальной работы по проблемам социологии конфликта, конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными

субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Несмотря на то, что единого представления о конфликте не существует и определяется он авторами по-разному, можно выделить некоторые общие положения:

1. Конфликт в обществе неизбежен и неотвратим.
2. В основе конфликта всегда лежит противоречие.
3. Конфликт всегда сопровождаются сильными эмоциями.

Обобщая различные теоретические и практические направления в изучении природы конфликтов, остановимся на следующем определении: «Конфликт – это столкновения между двумя и более сторонами, имеющими разногласия, противоположные по интересам, целям или мнениям».

Важно отличать конфликтную ситуацию от спора. Конфликт всегда будет протекать намного острее, эмоциональнее, затрагивая самолюбие участников конфликта.

2.2. Условия возникновения конфликтов

Любой конфликт всегда протекает в определенных временных, пространственных и субъектных пределах. Определение границ конфликта важно не только в теоретическом смысле, но и в практической плоскости. В частности, в юриспруденции, например, если рассматривать преступление как криминальный конфликт, то определение таких границ (пределов) имеет существенное значение для квалификации преступления и определения его (преступления) состава.

Временные границы конфликта – это его протяженность от начала и до завершения (объективная сторона преступления – время совершения). Длительность конфликта может варьироваться от очень короткой (стычка пассажиров в переполненном автобусе – 1–2 минуты) до очень продолжительной (Столетняя война 1337–1453 гг. между Францией и Англией).

Пространственные границы так же многообразны. Конфликтное взаимодействие может разворачиваться на территории от нескольких метров (скоротечная супружеская ссора в пределах одной комнаты) до планетарных масштабов (мировые войны).

Субъектные границы определяют число индивидов, участвующих в конфликтном взаимодействии. По общему правилу минимальное количество участников конфликта – 2 человека (межличностные и межгрупповые конфликты). Однако субъектный состав внутриличностного конфликта прямо определен самим его названием, то есть конфликт протекает внутри одной личности, следовательно, минимальное число

участников конфликтного взаимодействия – 1 человек. Что же касается максимального предела, то он ограничен только населением планеты.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов (суждений) и негативных эмоций, а также состояние противоборства между ними. Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций, или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, то такие ситуации являются предконфликтными.

Предшественниками для развития конфликтов могут быть:

1. Особенности восприятия. Общаясь друг с другом на одном языке, люди не всегда могут одинаково воспринимать значительную часть информации, смысл чего выражен в поговорке: «поговорил глухой с немым». Причинами недопонимания могут быть ограниченный словарный запас, волнение, нехватка времени и т.д.

Кроме того, большинство из нас в своих суждениях опираются на стереотипы, которые трудно переосмыслить, особенно это касается людей консервативного воспитания, ригидных (негибких) личностей. Стереотипное мышление в насыщенных эмоциональных ситуациях затрудняет критичное оценивание ситуации. У каждого человека существуют свои характерные личностные особенности восприятия другого человека, в том числе, зависящие от типа темперамента.

В одном из направлений современной психологии – нейролингвистическом программировании – эти различия положены в основу классификации людей на визуалов, аудиалов и кинестетиков. Позднее психологами был добавлен новый вид, связанный с мыслительной деятельностью, – дигиталы.

Визуалы (например, художники) «воспринимают» информацию преимущественно глазами. Когда они слушают, то предпочитают смотреть человеку в лицо, чтобы наблюдать за его мимикой, эмоциями, жестами.

Аудиалы (музыканты, дикторы) воспринимают все через слуховые образы: речь, музыка. Они тонко воспринимают настроение человека по тону его голоса, тембру, громкости, даже если говорят с вами по телефону. Такие люди узнают знакомых по звуку шагов, легко воспроизводят только что услышанную мелодию.

Кинестетики воспринимают информацию через эмоции и тактильные ощущения. Они эмоциональны, с помощью эмоций могут манипулировать окружающими (давить на жалость или, наоборот, заражать своей оптимистичностью, харизматичностью).

Дигиталы (логики) быстро схватывают суть происходящего, они сильны в интеллектуальных и компьютерных играх, их отличает быстрая реакция, логичность и аргументированность суждений, это отличные теоретики. Однако, учитывая их эмоциональную сухость и амбициозность,

им трудно адаптироваться в коллективе, где преимущественно кинестетики и визуалы. В общении с таким человеком рекомендуется использовать больше фактов, аргументации и статистических данных.

Люди с разными типами восприятия нередко с трудом понимают друг друга, что создает повод к конфликту в отношениях. В таком случае, непонимающий человек начинает сердиться, раздражаться, повышать тон голоса, иногда кричать, проявлять агрессию. Поэтому распознавание невербальных сигналов (жесты, мимика, голос, движения глаз) – очень важные навыки для эффективного и профессионального общения.

2. Несовпадение рассуждений. При общении большинство людей опирается на свой собственный опыт, в результате видят и слышат только то, что сами хотят увидеть или услышать. Как правило, люди ведут себя в ответ так же, как поступают с ними. На оскорбление они отвечают тем же, на повышенный тон тоже начинают говорить громче.

Не рекомендуется интерпретировать высказывания или деяния противоположной стороны в негативном плане, так как это может вызвать отрицательные эмоции.

3. Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, т.е. в процессе межличностного общения люди (один или оба) могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по общению.

4. Субъективная предрасположенность к конфликтам. Для эффективного общения необходимо знать, какие индивидуальные личностные особенности создают у человека предрасположенность к конфликтам (например, импульсивность у холериков, медлительность у флегматиков, беспечность у сангвиников, пессимистичность у меланхоликов).

Психологи выделяют качества, которые могут провоцировать конфликты: завышенная самооценка, болезненное самолюбие, стремление во всем доминировать и оставлять за собой последнее слово, амбициозность, притязательность, критичность по отношению к окружающим, консерватизм мышления, косность, односторонность взглядов, упрямство, раздражительность, повышенная обидчивость.

2.3. Типы конфликтных личностей

В личностно-эмоциональной сфере конфликты обусловлены личностной спецификой конфликтующих. В социальной психологии распространена следующая типология конфликтных личностей:

Демонстративный – человек, который любит быть в центре внимания, позиция активно-агрессивная, ему трудно рассуждать логически, без эмоций, имеет завышенную самооценку, в основном – это холерики. Отношение к окружающим определяется тем, как к нему относятся.

Ригидный (консервативный, негибкий) – таким людям трудно перестраиваться или подстраиваться, свою точку зрения они считают единственно правильной, они не критичны к своим поступкам, подозрительны, обидчивы, переживают, что вокруг много предателей, могут быть мстительными, «застревают» на негативных переживаниях.

Педант – исполнительные пунктуальные личности, от всех требуют во всем порядка, их считают занудами, придирчивыми, мелочными.

Практик – действующий под лозунгом «Лучшая защита – это нападение». Для них важными являются действия по преобразованию окружающей среды и изменению позиций окружающих.

Жалобщик – человек, который стремится обвинить в своих проблемах все, что его окружает, но сам ничего не предпринимает для решения ситуации. По типу темперамента это, чаще всего, меланхолики. Для них утро не бывает добрым, еда качественно приготовленной, а руководство всегда в чем-то виновато.

Разгневанный ребенок – непосредственно реагирующий на все ситуации, плохо контролирует свои эмоции, в споре прямолинеен, требователен, настроение изменчиво.

Тайный мститель – такая личность проворачивает интриги, считая, что является носителем справедливости. На службе подобные сотрудники пишут анонимные жалобы, придумывают махинации.

2.4. Структура и мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон

Личностно-эмоциональные конфликты отличаются тем, что конфликтующие затрудняются назвать предмет конфликта, на деле просто выплескивая негативные эмоции на первого попавшегося или несимпатичного им человека.

Любой конфликт имеет свою выраженную структуру. В нем обязательно должен присутствовать объект, который связан с конкретностью личных или деловых отношений.

Следующий элемент конфликта – цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками. В каждом конфликте необходимо знать, как отличить видимый повод для конфликта от его истинных причин, нередко скрываемых или завуалированных.

Сложность структуры конфликта заключается в том, что, как правило, его элементы противоречивы и неоднородны. Так, например, объектом может выступать выражение претензии сотруднику по поводу невыполнения какой-либо конкретной работы. При этом целью может

являться не дисциплинарные мотивы и улучшение качества работы организации, а, предположим, негативная публичная оценка конкретного субъекта труда. Поводом для этого может послужить не факт невыполненной работы, а, предположим, недоброжелательность или игнорирование каких-либо просьб руководителя.

2.5 . Этапы и классификация конфликтов. Характеристика отдельных видов конфликтов

Несмотря на специфичность каждого из конфликтов, все они имеют общие этапы прохождения:

- 1) формирование разногласий, выражающихся в противоречии норм, ценностей, мнений, взглядов;
- 2) перемещение потенциального конфликта в реальный;
- 3) непосредственно конфликтные действия;
- 4) разрешение конфликтной ситуации.

Конфликты, представляющие собой непростые социально-психологические явления, классифицируются по разнообразным признакам. В психологии существует разновариантная типология конфликта, которая зависит от основных критериев. Мы выделим следующие типы конфликтов: межличностные, межгрупповые (по статусу и т.п.), между одной личностью и группой.

Внутриличностный конфликт является довольно необычным уже тем, что происходит он в результате несовместимых потребностей одного человека. В роли конфликтогенов здесь выступают ценности, мотивы, желания, чувства, интересы. Формы таких конфликтов определяются внутренними сторонами человека, вступающими в конфликт. Он может быть адаптационным, мотивационным, конфликт самооценки, роли в семье.

Если человек самостоятельно не может справиться с внутриличностным конфликтом, то оказать помощь ему могут психолог или психиатр, так как стресс может перерасти в депрессию или даже в невроз. Внутриличностные конфликты часто латентны (скрыты), так как человек за своей активной деятельностью может не показать виду, что у него имеются проблемы.

Межличностный конфликт является самой распространенной формой конфликтов. Считается, что каждый человек хочет жить лучше, и это нормально, а в борьбе за ограниченные ресурсы (за «место под солнцем» ему нужны: лучшая должность, денежное довольствие, лояльное отношение руководства, отпуск летом, рабочее место подальше от кондиционера, новая офисная техника и т.п.) происходит столкновение характеров и темпераментов.

Конфликт *между личностью и группой* возникает в том случае, когда член коллектива не поддерживает групповые нормы и ценности, нередко такой конфликт происходит между сотрудником и руководителем. При расследовании причин подобных конфликтов выясняется, что стиль руководства не соответствует уровню зрелости коллектива, психолого-педагогической некомпетентности руководителя.

Межгрупповой конфликт может проявиться, например, между формальными и неформальными группами.

Конфликты также различают по способу их разрешения и функции.

Конструктивные конфликты выводят организацию на новый, более высокий уровень, обнажаются насущные проблемы, которые в результате решаются с помощью совместных усилий и грамотного руководства.

Деструктивные конфликты являются разрушающими, снижают эффективность деятельности всего подразделения, так как влияют на сплоченность коллектива и организацию совместных действий. В таких коллективах отсутствует взаимопомощь, общие ценности, проявляются взаимные обиды и оскорбление, неуважение к распоряжениям руководителя.

2.6. Особенности механизма возникновения и протекания конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел

Определенное место в рамках конфликтологии занимает изучение конфликтов в деятельности сотрудников органов внутренних дел. В процессе предотвращения и раскрытия преступлений конфликты неизбежны, поскольку для субъектов преступления одним из способов избежать уголовной ответственности или смягчить ее является противодействие сотруднику правоохранительных органов.

Безусловно, интересы нарушителей порядка не совпадают с профессиональными интересами сотрудника органов внутренних дел. Такие противоречия обусловлены спецификой правоохранительной деятельности, достаточно одного неосторожного слова, действия и неустойчивое динамическое равновесие нарушается, субъекты вступают в фазу конфликтного взаимодействия. Как правило, лица, оказывающие противодействие, используют для этого самые различные, в том числе и психологические, средства воздействия. Сотрудник же ограничен законом в выборе таких средств. Но конфликты с подследственными - не единственный вид конфликтов в практической деятельности сотрудников. Одной из особенностей деятельности органов внутренних дел является противоречивый, конфликтный характер их функционирования, эти противоречия заложены самой структурой системы. Конечно, существуют конфликты, сторонами которых являются сотрудники полиции.

В деятельности сотрудников ОВД конфликт может выполнять не менее пяти функций: сигнальную, диагностическую, восстановительную, зондирующую и регулятивную. Таким образом, по частоте возникновения и субъектному составу конфликта, по характеру конфликтного взаимодействия и успешности его завершения, можно судить о зрелости коллектива, психологической и педагогической подготовленности личного (особенного руководящего) состава.

Так же искусственные конструктивные конфликты могут повлечь позитивные последствия, такие как: сплочение коллектива, повышение уровня самооценки у сотрудников, повышение работоспособности, стремление к профессиональному росту и т.д. В некоторых случаях конфликт становится формой воспитательной работы (конкурсы, соревнования и пр.).

Конструктивные функции конфликтов внутри подразделения:

1. Способствуют образованию коллектива, установлению и поддержанию его границ, обязанностей и ограничений для его членов.

2. Выявляют неформальных лидеров в подразделении (устанавливают иерархию в группе и за ее пределами).

3. Показывают уровень зрелости и порядочности оппонента, проявляют истинные мотивы и ценности, а также повышают уровень стрессоустойчивости.

4. Способствуют групповому единству, нацеливают на общую задачу, раскрывают ресурсы. Они также помогают найти партнеров, раскрыть недоброжелателей.

5. Своевременно выявленный и решенный конфликт может предотвратить более серьезные ситуации, ведущие к тяжелым последствиям.

6. Способствуют получению информации об окружающей социальной среде, в том числе о потенциале конкурентов.

7. Способствуют адаптации новых участников коллектива, молодых сотрудников, выпускников образовательных организаций, находящихся в ведении МВД России.

8. Помогают контролировать соблюдение общегрупповых ценностей, норм и правил.

Конструктивные функции конфликтов между подразделениями:

1. Понижают социальный накал.

2. Обнажают проблемы органов внутренних дел.

3. Увеличивают интенсивность отношений и связей.

4. Поощряют креативность и инновации, тем самым способствуют прогрессу ведомства.

5. Устанавливают и поддерживают относительно стабильную структуру межгрупповых отношений.

Таким образом, конфликты не всегда влекут разрушение отношений. Для предотвращения стихийно возникающих конфликтов достаточно не допускать конфликтогенов в процессе общения и не отвечать конфликтогеном на конфликтоген в свой адрес, т.е. не допускать эскалации (что еще сложнее, но тем не менее возможно).

По направленности конфликты делятся на горизонтальные и вертикальные. К горизонтальным относятся такие конфликты, в которых задействованы люди, не находящиеся в подчинении друг друга, т.е. субъекты конфликтного взаимодействия равны по своему статусному положению и не зависят друг от друга (сотрудник-сотрудник).

К вертикальным конфликтам относятся те из них, в которых участвуют люди, находящиеся в подчинении один у другого или в любых других отношениях зависимости (руководитель-сотрудник, сотрудник-гражданин). Конфликты, имеющую вертикальную направленность, составляют в среднем 70 – 80 % от общего числа всех конфликтов в любом коллективе. Большая доля конфликтов в профессиональной деятельности сотрудников ОВД приходится на вертикальные конфликты, так как жесткая иерархия связей и отношения субординации - обязательный признак командно-административной системы.

По способу разрешения конфликты в органах внутренних дел делятся на два типа: насильственные и ненасильственные. Насильственные конфликты разрешаются в пользу одной стороны и предмет конфликта переходит к «победителю», тогда как интересы второй стороны не учитываются. При ненасильственном разрешении конфликта учитываются интересы обеих сторон и блага (предмет конфликта) в равной степени или разных долях распределяются между сторонами.

2.7. Практические задания

Задание 1. Определите, какие функции конфликтов отражают следующие высказывания:

1. «Если вы не дрались друг с другом, значит, вы не знаете друг друга».

2. «Человек не может быть носителем всей истины, но каждый человек носит в себе частицу истины».

3. «Нет конфликта, нет и драмы. Противник может быть на сцене и вне ее, за кулисами, но он непременно присутствует в драме» (Джордж Бернард Шоу).

4. «Жена пилит мужа, чтобы он не рубил с плеча» (Валентин Домиль).

5. «Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А то, что понятно, уже не так страшно» (Фромм Э.).

6. «Большинство конфликтов между людьми происходит по одной простой причине. Мы много фантазируем о том, что хорошо понимаем друг друга, и мало говорим, для того, чтобы действительно друг друга понимать...».

7. «Конфликт – залог творчества» (доктор Хаус).

8. «Иногда глупый спор по поводу глубины реки или размеров дома приводит к страшным конфликтам. Тем более, когда речь идет о влюбленных. Наверняка всё началось с какой-то чуши, а кончилось годами несчастливой и неприкаянной жизни» (Э. Портер).

9. «Конфликт – очень важная вещь. «Кошка села на подушку» – это не начало романа, а вот «кошка села на собачью подушку» – да»» (Джон ле Карре).

10. «Хорошо, когда художник знает, что такое конфликт и стресс. Это богатый источник идей. Но я убежден, что творить в состоянии стресса невозможно. Стресс подавляет творчество» (Дэвид Линч).

11. «Истина рождается в спорах; но, когда страсти кипят, истина испаряется».

12. «Спор – это интеллектуальная драка, и пользы от него столько же, как от любой драки».

13. «Надо ли уметь "Бить"? "Бить" - не надо, а "уметь бить" - бывает очень даже необходимо».

14. «Мудрый человек всегда сидит на горе и смотрит как дерутся два тигра» (индийская мудрость).

15. «Открытый конфликт - это эмоциональный пир для негативно настроенного человека».

16. «Отношения, выдержавшие испытание ссорой, ценятся выше».

17. «Прорвавшийся нарыв заживает быстрее».

18. "Если в твоей жизни нет конфликтов, проверь, есть ли у тебя пульс" (У. Черчилль).

19. "Воспитание мужчины или женщины проверяется тем, как они ведут себя во время ссоры" (Джордж Бернард Шоу).

20. "В ссоре всегда теряется истина" (Публилий Сир).

21. "Раньше нужно было быть знаменитым, чтобы позволить себе закатывать скандалы; теперь нужен скандал, чтобы стать знаменитым" (Морис Шевалье).

Задание 2. Нарисуйте схему «Конфликт (функции, структура, виды)».

Задание 3. Нарисуйте схему классификации потребностей по А. Маслоу.

Задание 4. Представьте в виде таблицы типологию конфликтов по субъектам и сферам действия.

Задание 5. Проанализируйте социально-психологические причины возникновения конфликтов в известном Вам подразделении.

Задание 6. Представьте в виде таблице модель развития конфликта.

Задание 7. Напишите краткое эссе на тему: «Зачем нужны знания психологии конфликта сотруднику органов внутренних дел...».

Тестовые вопросы

1. Существуют виды конфликтов (отметьте все правильные варианты):
 - а) конструктивные;
 - б) деструктивные;
 - в) рациональные;
 - г) иррациональные.

2. Какой вид конфликта наиболее распространен:
 - а) внутриличностный;
 - б) межличностный;
 - в) межгрупповой;
 - г) между личностью и группой.

3. Определите, к какому типу конфликтных личностей относится характеристика: «негибкий, упрямый, подозрительный, не критичный по отношению к себе, обидчивый»:
 - а) жалобщик;
 - б) демонстративный;
 - в) ригидный;
 - г) практик.

4. Проанализируйте указанные особенности восприятия и укажите, к какому типу восприятия относится эта характеристика: «конкретность, четкость, ясность, наглядность, склонность к обвинительным утверждениям»:

- а) аудиал;
- б) визуал;
- в) кинестелик;
- г) дигитал.

5. Кому из отечественных исследователей конфликта принадлежит фраза из определения: «Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия...»:

- а) А. И. Шипилов;
- б) А.Я. Анцупов;
- в) А.Г. Здравомыслов;
- г) Б.И. Хасан.

6. Чем специфичен внутриличностный конфликт?

- а) латентностью;
- б) яркостью эмоциональных переживаний;
- в) столкновением различных типов темперамента.

Вопросы для самоконтроля

1. Значимость науки «конфликтология», ее роль.
2. Что является объектом и предметом исследования конфликтологии?
3. Для чего необходимы знания о конфликтологии в деятельности сотрудника органов внутренних дел?
4. Этимология слова «конфликт».
5. Многообразие подходов к определению конфликта.
6. Временные пределы конфликта.
7. Пространственные пределы конфликта.
8. Субъектные пределы конфликта.
9. Эскалация конфликтогенов. Ее причины.
10. Типы конфликтогенов.
11. Отрицательная оценка как конфликтоген.
12. Функции конфликта.

3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ «ОСНОВЫ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ»

Задание 1. Изучите таблицу 1, определите характерные черты, типичные для Вашего поведения в конфликтной ситуации

Таблица 1

Типы конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Черты, характерные для поведения в конфликте
Демонстративный	Стремится быть всегда в центре внимания, получает удовольствие, если является источником ярких событий. Любит привлекательно выглядеть в глазах окружающих. Относится к людям так, как они относятся к нему. Любуется своим умением вести себя в конфликтных ситуациях, особенно в быстрых, поверхностных конфликтах. Не избегает интриг, сплетен, слухов и домыслов. Быстро приспосабливается к различным ситуациям и людям. Эмоционален. Избегает систематической и монотонной работы, пренебрегает планированием.
Ригидный	Подозрительный, прямолинейный, трудно приспосабливается к обстоятельствам и людям, в споре показывает свое упрямство, даже если не может правильно аргументировать свою точку зрения («...я так сказал и точка!»). Самооценка завышена, не считается с мнением окружающих. Нуждается в подтверждении собственной значимости и требует этого от других. Некритичен по отношению к своим поступкам и обидчив на критику со стороны.
Неуправляемый	Импульсивный тип, со слабым самоконтролем, быстро возбуждается, действиями руководят негативные эмоции. Поведение плохо предсказуемо, может быть агрессивным, вызывающим, нарушать общепринятые нормы поведения. Критичен по отношению к другим, самокритичность не развита. Внешнеобвинительный стиль реагирования. Непоследователен, слабая аргументация в споре, только общие факты. Не извлекает уроков из прошлого опыта.
Сверхточный	В работе скуппулезен, предъявляет высокие требования к себе и окружающим, из-за чего может показаться, что он придирается. Тревожность завышена, чувствителен к деталям, застревает на негативных переживаниях, так как склонен придавать излишнее значение к замечаниям окружающих. Может иногда разрывать теплые отношения со знакомыми, считая, что его «предали». Страдает сам от своих переживаний, расплачивается за них психосоматическими проявлениями. В эмоциональных проявлениях старается сдерживаться, слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Бесконфликтный	В оценках и мнениях неустойчив. Обладает легкой внушаемостью, его легко переубедить, перетянуть на свою сторону. Зависит от мнения окружающих. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Характерна некоторая непоследовательность в поведении, ориентируется на сиюминутный успех в ситуации. Недостаточно полно видит перспективу развития ситуации. Легко соглашается со всеми аргументами, лишь бы не быть втянутым в конфликт.
----------------	--

Задание 2. Тест «Тактика поведения в конфликте»

Цель: определить способ поведения в конфликтной ситуации

Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений в таблицах 2 и 3. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» – 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

Таблица 2

Избегающий конфликта

№	Утверждение	ответ	ответ
1	Всегда проигрывает в конфликте	да	нет
2	Считает, что конфликта надо избегать	да	нет
3	Выражает свое мнение извиняющимся тоном	да	нет
4	Считает, что проиграет, если выразит несогласие	да	нет
5	Удивляется, почему другие его не понимают	да	нет
6	Говорит о конфликте на стороне оппонента	да	нет
7	Воспринимает конфликт весьма эмоционально	да	нет
8	Считает, что в конфликте не следует демонстрировать своих эмоций	да	нет
9	Чувствует, что надо уступить, если хочешь разрешить конфликт	да	нет
10	Считает, что люди всегда с трудом выходят из конфликта	да	нет

Оценка результатов:

– 8–10 баллов – в Вашем поведении выражена тенденция к конфликтности;

– 4–7 баллов – средне выраженная тенденция к конфликтному поведению;

– 1–3 балла – тенденция не выражена.

Таблица 3

Действующий напролом

№	Утверждение	ответ	ответ
1	Часто подтасовывает факты	да	нет
2	Действует напролом	да	нет
3	Ищет слабое место в позиции оппонента	да	нет
4	Считает, что отступление ведет к «потере лица»	да	нет
5	Использует тактику «затыкания» рта оппоненту	да	нет
6	Считает себя знатоком	да	нет
7	Нападает на человека, а не на проблему	да	нет
8	Использует тактику маскировки (голосом, манерами и т. п.)	да	нет
9	Считает, что выигрыш в аргументах очень важен	да	нет
10	Отказывается от дискуссии, если она идет не в соответствии с его замыслом	да	нет

Оценка результатов:

– 8–10 баллов – свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом;

– 4–7 баллов – показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом;

– 1–3 балла – тенденция действовать напролом не выражена.

Задание 3. Тест «Самооценка конфликтности»

Цель: Определение уровня конфликтности.

Инструкция: оцените, насколько в Вас представлено свойство, приведенное в таблице 4.

Таблица 4

Самооценка конфликтности

Свойство	Баллы							Свойство
	7	6	5	4	3	2	1	
«Рветесь» в спор	7	6	5	4	3	2	1	Уклоняетесь от спора
Свои выводы сопровождается тоном, не терпящим возражений	7	6	5	4	3	2	1	Свои выводы сопровождается извиняющимся тоном
Считаете, что добьетесь своего, если будете яростно возражать	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7	6	5	4	3	2	1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов

Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7	6	5	4	3	2	1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7	6	5	4	3	2	1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
Не уступаете в спорах	7	6	5	4	3	2	1	Уступаете в спорах
Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7	6	5	4	3	2	1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

Обработка результатов:

Коэффициент = $\frac{\text{сумма баллов}}{7} \times 100\%$

Интерпретация результатов:

Коэффициент, %	Уровень конфликтности	Характеристика
86–100	Высокая	Человек сам ищет повод для споров
76–85	Выраженная	Человек настойчиво отстаивает свое мнение, даже если это может испортить его отношения с окружающими.
56–75	Слабая	Человек умеет сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости может отстаивать свои интересы
31–55	Невыраженная	Человек тактичен, не любит конфликтов. Если ему приходится вступать в спор, всегда учитывает, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими
14–30	Отсутствует	Человек склонен избегать конфликтных ситуаций, отказаться от своих интересов, но избежать столкновений

Тестовые вопросы

1. Человек, уклоняющийся от конфликта:

- а) всегда четко выражает свое мнение;
- б) чаще всего соглашается с оппонентом;
- в) считает, что выигрыш в аргументах всегда важен.

2. Какая из функций конфликта относится к отрицательным:

- а) устраняет некоторые противоречия;

- б) выводит организацию на новый уровень;
- в) раскрывает причину противоречий;
- г) создает ощущение отсутствия справедливости.

3. Когда в сложившейся ситуации человек в выполнении задачи зависит от другого человека, возможные причины конфликта:

- а) отличаются цели;
- б) задачи взаимосвязаны;
- в) неэффективная коммуникация;
- г) неправильно распределены ресурсы.

4. Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях:

- а) стресс;
- б) невроз;
- в) фрустрация;
- г) депрессия.

5. Укажите эмоциональный признак стресса:

- а) булимия (повышенный аппетит);
- б) боли в животе, грудной клетке, сдавленность;
- в) возбудимость, повышенная тревожность;
- г) откладывание дел на другое время.

6. Стратегия, приемлемая для участника конфликта, считающего себя сильнее остальных, называется:

- а) приспособление;
- б) уклонение;
- в) конфронтация;
- г) компромисс.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите ошибки межличностного восприятия в общении.
2. Роль стереотипов и установок в межличностном восприятии.
3. Назовите самые распространенные причины межличностных конфликтов.
4. Назовите факторы, влияющие на межличностную несовместимость.
5. Какие самые распространенные способы предупреждения межличностных конфликтов?
6. Какие бывают основные типы конфликтных личностей?
7. Назовите возможные варианты исхода межличностного конфликта.
8. В чем выражена готовность к разрешению конфликтов. Ее признаки.

4. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ «ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ»

Задание 1. Изучить техники поведения в различных ситуациях, выбрать те из них, которыми пользуются Ваши коллеги по службе, проанализировать причину эффективности данных методик

Неречевые техники снижения эмоционального напряжения

Техника 1. Предоставление оппоненту возможности монолога.

Не нужно пытаться перебить, переубедить, перевести разговор на другую тему. Тон беседы необходимо соблюдать ровным тоном.

Как только человек выговорится, Вы можете сообщить ему все, что хотели сказать, не торопите события.

Пока человек не выговорился, не излил эмоции, любая попытка его перебить вызовет агрессию с его стороны.

Техника 2. Активное слушание.

Установите контакт с собеседником через одинаковую с ним позу и, по возможности, с помощью синхронного дыхания (метод из нейролингвистического программирования), старайтесь поддерживать контакт с помощью глаз, периодически кивайте в знак согласия.

Техника 3. Сокращение дистанции.

Подойдите ближе к оппоненту, не нарушая его интимной дистанции, достаточно 0.5 - 1 метра. На такой дистанции трудно разговаривать на повышенных тонах или кричать.

Техника 4. Создайте пространственный комфорт для общения.

Устраните преграды, которые возникли в ходе общения: выйдите из-за стола, встаньте, если собеседник стоит, или предложите сесть. Если сидите, не скрещивайте руки на груди. Сядьте поближе, если есть такая возможность.

Речевые техники снижения эмоционального напряжения

Техника 1. Знакомство.

Во время беседы обращайтесь к человеку по его имени. Имя – это лучший звук, стремитесь избегать обезличенного общения.

Представьте сами, теперь Вы уже знакомы, знакомым людям труднее конфликтовать.

Техника 2. Отрегулируйте скорость сообщений.

Если собеседник торопится в своей речи, старается быстрее выплеснуть эмоции, не торопите его и не торопитесь его перебивать.

Сделайте паузу, спокойную речь трудно нагрузить эмоционально.

Техника 3. Вы готовы к конструктивному решению проблемы.

Сообщите об этом оппоненту.

Техника 4. Оцените значимость для Вас собеседника.

Сообщите собеседнику, что его мнение представляет ценность.

Как ценности можно обозначить его опыт, компетентность, профессионализм и т.п.

Техника 5. Сообщите собеседнику о своих чувствах в данный момент.

«Мне жаль, я волнуюсь, мне обидно, мне стыдно...».

Техника 6. Отложите эмоции, выделите только факты.

«С чего все началось? Решим спор, не привлекая чувства».

Техника 7. Если у Вас есть выход из ситуации, предложите его оппоненту.

Назовите сроки выхода или поинтересуйтесь, какой выход видит ваш оппонент. Необязательно, принимать его решение, важно, чтобы собраться с мыслями, оппонент будет контролировать себя.

Техника 8. Подчеркните общее.

Необходимо создать ауру единства, солидарности. Найти любой общий интерес, цель (работа, семья, хобби и т.д.).

«Своим» всегда легче договориться.

Техника 9. Признайте правоту собеседника в том, в чем он прав.

Если вы знаете, что в сложившейся ситуации есть ваша вина – немедленно признайте ее.

Ситуация от этого не изменится, а поводов для излишне эмоционального общения у оппонента станет меньше.

Доказывать, что он не виноват, и убеждать вас признать вашу неправоту ему уже не нужно, он будет готов обсуждать проблему по существу.

Техники «сохранения лица»

Как быть, когда вас оскорбляют? Как достойно ответить, сохранив внутреннее спокойствие и не потерять лицо?

Техника 1. «Внешнее согласие».

Когда вам говорят что-то неприятное и обидное, то предполагается, что вы потеряете контроль над собой и ответите собеседнику взаимностью.

Или начнете доказывать ему, что он неправ и его слова несправедливы.

Фраза «может, Вы и правы», не говорит, о том, что вы согласны, это понимают все, но она лишает собеседника права на продолжение словесной атаки.

В любом случае, очевидно, что повторять ее бесполезно.

Техника 2. «Повторение».

Произнести вслух, то, что в запале сказал вам собеседник, очень полезно.

Вряд ли тот, кто уже приготовился услышать: «Сам глупец!», готов услышать от вас свои слова и готов на них реагировать.

Даже если у него большой словарный запас, постоянно слышать эхо своих слов, не получая желаемого результата в виде эмоциональной реакции, вряд ли понравится оппоненту.

Техника 3. «Уточнение».

«Вы правда так считаете? Почему?».

Техника 4. «Часть моей личности».

Кому-то что-то не нравится в вас.

Признайте, что это допустимо. Но это ваше личное качество, которое принадлежит вам, поэтому чужое суждение о нем вас не трогает.

«Да, я работаю медленно. Но я стараюсь все делать без ошибок, поэтому перепроверяю свою работу».

Задание 2. Изучить техники постановки вопросов и техники ответов на провокационные вопросы, разбиться на пары, отработать поочередно все техники

Техники и приемы, способствующие ориентации в проблемах, интересах, мотивах и позициях собеседника:

1. Выяснение (расспрашивание) – заключается в обращении к человеку с уточнениями.

Используются:

– открытые вопросы – для получения дополнительной информации к первоначальному сообщению. Например, «я не совсем понимаю, что Вы имеете в виду»;

– закрытые вопросы – для получения однозначного ответа «да» или «нет». Например, «Вы предлагаете оставить всё, как сейчас?»

2. Перефразирование (вербализация) – состоит в передаче человеку его сообщения, но с уточняющими словами.

Это может быть:

– собственная формулировка сообщения человека в деталях, подробная. Она может начинаться словами: «как я поняла Вас...»; «по Вашему мнению...»; «другими словами, Вы считаете...»;

– собственная формулировка сообщения человека в сокращенном, обобщенном виде, когда выбирается только существенное, главные моменты сообщения: «если теперь подытожить сказанное Вами, то...»; «таким образом...».

3. Развитие мыслей человека. Это могут быть:

– логические следствия сообщения человека;

– интерпретация слов человека;

– выдвигаются предположения относительно причин высказываний человека: «если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...».

Техника «Прием накоплений согласий, или три «ДА»»

Найдите предмет беседы, по поводу которого совпадают позиции собеседников.

Добейтесь, чтобы ваш оппонент несколько раз согласился с вами или сказал слово «да». Это могут быть любые вопросы, например: «вчера в нашем здании отремонтировали лифт, согласитесь, подниматься пешком на 19 этаж было бы затруднительно...». Если человек несколько раз с Вами согласится, потом ему будет затруднительно проявлять несогласие.

Приёмы, которыми пользуется иницирующий контакт человек.

Таким приёмом может быть «чтение состояния», важно, чтобы партнёр соглашался с тем, что высказывает инициатор контакта.

Возможен приём констатации определённых переживаний или представлений в форме вопросов, на которые даётся положительный ответ. Например, при явном уклонении от общения следует задавать такие вопросы:

– «Вам хочется, чтобы наш разговор скорее закончился?» (Да).

– «Вам не хочется сейчас говорить о себе?» (Да).

– «Вам, конечно, трудно ответить на этот вопрос сейчас?» (Да).

Задание 3. Изучить алгоритм выхода из конфликтных ситуаций, проработать в парах каждый пункт

1. Определить предмет конфликта.

Важно, чтобы стороны конфликта понимали, о чем идет речь. Предмет конфликта – это то, что представляет интерес для всех его участников.

К примеру, Вам душно сидеть в кабинете, и Вы открываете окно, но стол Вашего коллеги расположен именно так, что холодный воздух сразу начинает дуть ему в спину. Речь идет о достижении комфорта для обоих участников. Если отклониться от предмета, то конфликт разрастется и затронет другие стороны жизни. Определите дальнейший ход беседы для урегулирования ситуации. Запишите.

2. Не переходить на личности.

Если вы находитесь в гневе, то возможно Вам покажется, что вокруг только глупые, недалёковидные коллеги, не рекомендуется переходить на оскорбление окружающих, пускать колкости, показывать свой сарказм.

3. Не вовлекать в конфликт свое тело.

Если в конфликте Ваши руки трясутся, потеют, Вам душно или охрипли голосовые связки, срываясь на крик, то вывод один: контроль теряется и решить конфликтную ситуацию с пользой для Вас – шансы минимальные.

4. Найти наиболее приемлемый способ выйти из конфликта.

В социальной психологии выделяется пять основных способов выхода из конфликта, в зависимости от ситуации, можно воспользоваться любым из них:

Соперничество.

Такой способ встречается в случае, когда каждый из оппонентов пытается отстоять свою точку зрения, не считаясь с противоположной. Однако, когда есть угроза безопасности или здоровью человека, этот способ является приемлемым.

Приспособление.

Тот самый случай, когда один из оппонентов полностью соглашается с точкой зрения другого. Например, Вы с коллегами скинулись на новый чайник в комнату отдыха, вам хочется купить железный, потому что он практичный, а Ваша коллега хочет стеклянный, потому что он красивый. Вы не спорите, потому что понимаете, коллеге принесет это эстетическое удовольствие, а Вам не доставит особенных неудобств.

С другой стороны, приспособление входит в привычку со временем становится труднее выражать собственное мнение. Если Вы постоянно подстраиваетесь под мнение конкретного человека, скорее всего, Ваши отношения носят деструктивный характер.

Компромисс.

Способ, когда можно выторговать для себя приемлемый выход на условии «ты мне – я тебе». Всех все устраивает, но полного удовлетворения не получит ни одна их сторон, каждой придется что-то отдать взамен. Это неплохой метод решения конфликта, но он предполагает зависимость от противоположной стороны.

Уход.

Такой способ приемлем, когда не нужно вообще вовлекаться в конфликт, например, с руководителем или невоспитанным гражданином, провоцирующим конфликтную ситуацию, по мелким и незначительным случаям.

Если стоит решить стратегически важный вопрос, то это не лучший вариант решения ситуации.

Сотрудничество.

Один из лучших способов решения конфликта. Вариант, при котором интересы всех сторон будут учтены. Более того, Вы приобретете новые знания, умения. Возможно, на это уйдет чуть больше времени, чем Вы запланировали, но «овчинка стоит выделки».

Задание 4. Выполнить упражнения

Цели:

- сформировать понятие о видах поведения в конфликте;
- показать основные психологические факторы, определяющие конфликт;
- учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в конативной (поведенческой) системе межличностного взаимодействия.

Упражнение 1. Стил ь поведения.

Преподаватель делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

- Стил ь «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- Стил ь «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- Стил ь «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что– то выиграл, каждый из нас должен что– то проиграть».
- Стил ь «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».
- Стил ь «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Группа внутри обсуждает ситуацию выхода из конфликта и готовит демонстрацию предложенного ей поведения в конфликте.

Обсуждения реализуется в форме ответов на вопросы:

- Какие проявились эмоции и чувства у участников конфликта?
- Какие факторы заставляют выбирать стил ь поведения при решении конфликтной ситуации?

– Какие из стилей являются созидательными во взаимоотношениях оппонентов?

Упражнение 2. Конфликт в кабинете.

Цель: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов.

В комнате стоят три стула, на одном из них лежит кусок пластилина. Трое участников игры втайне друг от друга получают инструкции. Задача двоих – сесть быстрее на «чистые» стулья и уступить их только в случае, если действительно их убедит третий участник. Третьему участнику дана инструкция уговорить остальных уступить ему стул.

При обсуждении участники отвечают на поставленные вопросы:

- почему Вы все–таки уступили мест (не уступили)?
- был ли момент, когда хотелось уступить стул?
- какие чувства были у каждого из участников?
- какой способ решения спора явился самым продуктивным?
- что явилось причиной успеха (неудачи)?

Тестовые вопросы

1. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

5. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации – это:

а) то, из-за чего возникает конфликт;

б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному

5. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ «ПЕРЕГОВОРЫ КАК МЕТОД РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ»

Задание 1. Выполнить тест на уровень асертивности

Ассертивность – умение договариваться, находя взаимоприемлемые решения. Для человека, обладающего асертивностью, характерными являются следующие качества:

- добиваться своих целей, не наживая врагов;
- умение договариваться даже с противниками;
- не позволять другим манипулировать собой;
- уважать права других, но не потакать чужой прихоти;
- адекватно оценивать свои «заслуги», т. е. не расстраиваться, если получили отказ в том, на что не имели право рассчитывать;
- четко формулировать свои позиции, без агрессии и ненависти к оппонентам;
- уметь находить компромиссы, удовлетворяющие обе стороны конфликта.

Инструкция: необходимо выбрать один ответ в следующих позициях:

1. Меня раздражают ошибки других людей (да, нет).
2. Я могу напомнить другу о долге (да, нет).
3. Время от времени я говорю неправду (да, нет).
4. Я в состоянии позаботиться о себе сам (да, нет).
5. Мне случалось ездить «зайцем» (да, нет).
6. Соперничество лучше сотрудничества (да, нет).
7. Я часто мучаю себя по пустякам (да, нет).
8. Я человек самостоятельный и достаточно решительный (да, нет).
9. Я люблю всех, кого знаю (да, нет).
10. Я верю в себя, у меня хватит сил, чтобы справиться с текущими проблемами (да, нет).
11. Ничего не поделаешь, человек всегда должен быть начеку, чтобы суметь защитить свои интересы (да, нет).
12. Я никогда не смеюсь над неприличными шутками (да, нет).
13. Я уважаю авторитеты (да, нет).
14. Я никому не позволяю вить из себя веревки. Я заявлю протест (да, нет).
15. Я поддерживаю всякое доброе начинание (да, нет).
16. Я никогда не лгу (да, нет).

17. Я практичный человек (да, нет).
18. Меня угнетает лишь факт того, что я могу потерпеть неудачу (да, нет).
19. Я согласен с изречением: «Руку помощи ищи прежде всего у собственного плеча» (да, нет).
20. Друзья имеют на меня большое влияние (да, нет).
21. Я всегда прав, даже если другие считают иначе (да, нет).
22. Я согласен с тем, что важна не победа, а участие (да, нет).
23. Прежде, чем что-либо предпринять, хорошенько подумаю, как это воспримут другие (да, нет).
24. Я никогда никому не завидую (да, нет).

Подсчитайте количество положительных ответов в следующих позициях:

1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23. Счет А =

2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22. Счет Б =

3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24. Счет В =

САМЫЙ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ А: вы имеете представление об асертивности, но не слишком-то пользуетесь ею в жизни. Вы часто испытываете недовольство собой и окружающими.

САМЫЙ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ Б: вы на правильном пути и можете очень хорошо овладеть асертивностью. В принципе, Вы уже сейчас способны действовать в нужном направлении. Временами ваши попытки действовать асертивно выливаются в агрессивность. Но это неважно. Какой ученик не набивал себе шишек.

САМЫЙ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ В: несмотря на результаты предыдущих двух подсчетов, у вас очень хорошие шансы овладеть асертивностью. Короче говоря, у вас сложилось мнение о себе и своем поведении, вы оцениваете себя реалистично, а это хорошая база для приобретения какого-либо навыка, необходимого при контактах с окружающими.

НАИМЕНЬШИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ А: то, что Вам не удастся использовать многие шансы, которые дает жизнь, – не трагедия. Важно научиться жить в согласии с собой и знать, что нужно делать.

НАИМЕНЬШИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ Б: асертивности можно научиться, у Вас есть все шансы.

НАИМЕНЬШИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ В: вот это уже проблема. Вы переоцениваете себя и ведете не вполне искренне. Речь идет даже не столько о самообмане, сколько о том, что вы видите себя в лучшем свете. Неплохо было бы поразмыслить над собой.

Задание 2. Решите предложенные ситуации

Ситуация 1: Вы стали свидетелем, как Ваш коллега после выпитого стакана пива садится за руль своего автомобиля, чтобы уехать на нем. Вы делаете ему замечание и получаете ответ: «не лезть не в свои дела». Опишите Ваши дальнейшие действия.

Ситуация 2: Вас только что распределили в новое подразделение и коллега посоветовал Вам подарить непосредственному руководителю приветственный подарок. Опишите Ваши дальнейшие действия.

Ситуация 3: в Вашем подразделении есть часто болеющий коллега и на время его отсутствия руководитель передает его обязанности только Вам, при этом, Вы выполняете свои должностные обязанности, не считаясь с личным временем, вследствие чего в семье начались конфликты. Опишите Ваши дальнейшие действия.

Ситуация 4: в Вашем служебном кабинете работает 8 человек, преимущественно очень активные, шумные коллеги, которые все время говорят между собой, по телефону, к тому же, в кабинете постоянно присутствуют посторонние люди: заявители, свидетели. Все это мешает Вам сосредоточиться на работе, раздражает, Вы не успеваете сделать даже запланированный минимум и остаетесь работать в тишине после того, как все сотрудники уходят. Опишите Ваши действия по исправлению ситуации.

Ситуация 5: Ваш коллега случайно обнаружил ошибку в материалах Вашей работы, и желая выслужиться перед руководством, «невзначай» доложил об этом на общем утреннем совещании (рапорте). Через две недели ситуация повторилась, но уже с Ваши другом. Опишите Ваши дальнейшие действия.

Задание 3. Используя ранее изученные данные о репрезентативной системе, составьте тексты бесед для человека каждой из систем:

аудиал, визуал, кинестетик, дигитал.

Воспользуйтесь предложенным списком слов

Аудиальная репрезентативная система – слышу, громкий, тихий, шумный, мелодичный, шуршит.

Визуальная репрезентативная система – вижу, озарение, раскрый глаза, посмотри, оглянись, взгляни, цвет, размер, точка зрения.

Кинестетическая репрезентативная система – чувствую, ощущаю, воспринимаю, удобно, комфортно, свежо, вкусный.

Дигитальная (логическая) репрезентативная система – понимаю, думаю, рассуждаю, размышляю.

Задание 4. Изучите информацию, представленную в таблице 5 «Жесты, позы», проанализируйте и выпишите внешние проявления конфликтности, с которыми Вы когда-либо встречались

Таблица 5

Жесты, позы

Жесты, позы	Интерпретация состояния собеседника
Руки раскрыты ладонями вверх	Открытость, искреннее поведение
Пиджак, кофта расстегивается или снимается	Дружеское расположение
Руки прячутся в карманы, за спину	Напряженное восприятие ситуации, чувство вины, неуверенности
Руки скрещиваются на груди	Закрытое состояние вследствие защиты или обороны
Кулаки сжимаются или пальцы крепко держат какой-либо предмет так, что побелели суставы	Защита или оборона
Кисти рук расслаблены	Спокойное состояние
Голова наклоняется набок	Внимание при слушании, заинтересованность
Опора подбородком на ладонь, при этом, указательный палец смотрит вверх, а остальные пальцы руки ниже рта	Критическое оценивание
Почесывание подбородка, возможно прищуривание глаз. Ладонь захватывает подбородок	Обдумывается решение
Снятие очков, протирание стекол	Подготовка к сопротивлению, обдумывание ситуации, желание выиграть время

Расхаживание по комнате, туда-обратно	Обдумывание решения, анализ ситуации
Потирание или пощипывание переносицы	Напряженное сопротивление
Потирание шеи около воротничка рубашки	Волнение, сокрытие информации
Прикрывание рта во время разговора, потирание пальцем краев рта, касание кончика носа или века	Обман или нежелание говорить, сомнение, недоверие
Во время разговора человек отводит от Вас глаза, взгляд в сторону	Соккрытие информации, подозрение, сомнение
Руки в кармане, а большой палец снаружи кармана	Демонстрация превосходства
Рука сверху при рукопожатии	Демонстрация преимущества и силы, уверенности и превосходства
Рука снизу при рукопожатии	Демонстрация подчинения
Хозяин кабинета собирает бумаги на столе	Разговор окончен
Человек разговаривая смотрит на Вас, а ступни направлены в сторону дверей	Желание уйти
Говорящий жестикулирует сжатой ладонью, ноздри раздуты	Демонстрация угрозы

Тестовые вопросы

1. Технологии эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- а) добиться убеждения соперника в своей правоте;
- б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- в) добиться взаимного понимания с соперником;
- г) добиться превосходства в переговорном процессе над соперником;
- д) овладеть инициативой в споре.

2. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

3. Интерактивный аспект общения проявляется в:

- а) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и проявления своей презентабельности;

- б) стремлении к превосходству над партнером по общению;
- в) необходимости соблюдения партнерами установленных норм общения и стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;
- г) стремлении установить теплые и дружеские отношения;
- д) стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению.

4. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

- а) установлении теплых дружеских взаимоотношений;
- б) сопереживании, во взаимной эмпатии;
- в) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;
- г) сохранении высокого статуса в общении;
- д) выявлении истинных мотивов общения у своего партнера.

5. Какие рекомендации противоречат конструктивному общению:

- а) создайте и поддержите атмосферу доверительного общения;
- б) пользуйтесь средствами невербальной поддержки: контакт глазами, кивание головой;
- в) проявите стремление к завладению инициативой в общении, покажите свою эрудированность;
- г) не давайте советы во время общения, избегайте критику, не перебивайте;
- д) добейтесь, чтобы быть услышанным и понятым.

6. Техники рационального поведения в конфликте:

- а) способы психокоррекции, направленные на конструктивное взаимоотношение путем самоконтроля эмоциональных проявлений;
- б) способы воздействия на оппонента в конфликте, реализующие возможность добиться своих целей;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержка самооценки в ходе переговоров;
- д) отсутствие негативной реакции на выпады оппонента.

7. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера;
- б) переводе темы разговора;
- в) отвлечении от ненужной информации;
- г) установке на рациональное восприятие соперника;
- д) попытке понять мотивы соперника.

8. Наиболее эффективный способ выхода из конфликта это:

- а) компромисс;
- б) уход;
- в) сотрудничество;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

9. Ассертивность, как качество переговорщика выражается в:

- а) вежливой настойчивости;
- б) избегании компромиссов;
- в) уходе от конфликтов;
- г) приспособлению к оппоненту.

10. Кем является человек «медиатор» в процессе переговоров:

- а) руководителем;
- б) посредником;
- в) отвлекающим;
- г) провокатором.

ГЛОССАРИЙ

Антагонистический конфликт – взаимодействие между непримиримо враждебными социальными группами.

Ассертивность – способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

Внутриличностный конфликт – конфликт между внутренними потребностями личности и возможностями их удовлетворения, острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решений.

Депрессия – одно из самых распространенных психических расстройств. Характеризуется стойким снижением настроения, работоспособности, мотивационных установок. Причинами может стать хронический стресс или психотравмирующее событие.

Интерактивная сторона общения (взаимодействие) – обмен действиями партнерами во время общения (просьба, указание, выражение своего мнения, эмоции), выражается в сотрудничестве, противоборстве или избегании общения.

Когнитивный диссонанс – состояние психологического дискомфорта, который возникает у человека при столкновении противоречащих друг другу убеждений (я хочу получать высокую зарплату, но на этом месте работы нужно трудиться без выходных).

Конфликт (лат. conflictus – столкнувшийся) – наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии между его участниками, выходящий за рамки юридических норм и этики.

Конфликтология – дисциплина, занимающаяся изучением закономерностей зарождения, развития, разрешения конфликтных ситуаций. Одним из основоположников теории конфликта является Карл Маркс.

Конфронтация (соперничество, конкуренция) – противостояние, возникающее из-за столкновения идей, ценностей, взглядов. Используется в ущерб интересам противника. Могут использоваться как убедительные аргументы, так и давление на соперника.

Медиация – альтернативная форма разрешения конфликта с участием третьей нейтральной беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора, который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Нейролингвистическое программирование (НЛП) – направление в психотерапии и практической психологии, использующее вербальное и невербальное поведение человека с целью воздействия на него.

Объект конфликта – конкретная причина столкновения субъектов (проблема, задача, требующие разрешения).

Перцептивная сторона общения – формирование образа другого человека через его восприятие различными сторонами: внешность, физические характеристики, поступки, стереотипы. Прогнозирование поведения партнера.

Преодоление внутриличностного конфликта – восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества.

Разрешение конфликта – нахождение взаимоприемлемого решения противоречий, имеющего личную значимость для его субъекта. Разрешение может происходить и на стадии возникновения, и на стадии обострения, и на стадии затухания конфликта

Репрезентативная система – понятие из нейролингвистического программирования, означающее преимущественный способ получения человеком информации из внешнего мира органами восприятия. Визуальная – зрением, аудиальная – слухом, кинестетическая – ощущениями, дигитальная – мышлением.

Самооценка – уровень собственной значимости (самоуважения), которой наделяет себя человек (свои поступки). Существует общая самооценка, которая отражает уровень самоуважения, принятие или непринятие себя в целом. Виды самооценки: высокая, средняя, низкая; адекватная – неадекватная; устойчивая – неустойчивая.

Спор – столкновение мнений, процесс отстаивания своей точки зрения, чаще всего возникающий ради самого процесса, стремления продемонстрировать свои качества: ум, чувство юмора, компетентность и значимость.

Стереотип – устойчивый или упрощенный образ объекта, заранее сформированная человеком мыслительная оценка чего–либо (индивид, группа, событие).

Стресс – состояние (чувство) психического (эмоционального) напряжения, связанного с несоответствием адаптационных возможностей организма человека предъявляемым ему трудностям. Восприятие стрессфакторов, и как следствие, величина стресса индивидуальна для каждого человека. Стресс выражается обширным кругом проявлений: утомление, тревожность, страх, плаксивость, критичность, нетерпеливость, агрессивность, подавленность и т.п. Выделяют *дистресс* и *эустресс*.

Субъект конфликта – активная сторона, способная создавать конфликт и влиять на его ход в зависимости от своих интересов. Обладает особым типом мышления – конфликтным. Противоречие представляет собой источник конфликта только для них, как обладателей такого типа.

Фрустрация – психологическое состояние неудовлетворенности, возникающее в результате затруднения или неосуществления своей потребности (цели). Характеризуется подавленным, тревожным состоянием.

Эскалация конфликтогенов – намеренное усиление конфликтной ситуации. К примеру, на оскорбление в наш адрес мы отвечаем более обидным: унижением. Конфликтогенами могут быть слова, интонации, жесты.

Юридический (правовой) конфликт – вид социального конфликта, возникающий между субъектами, состоящими в правоотношениях и в основе которого лежат противоречия юридического характера.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

Основная литература

1. Клачкова, О. А. Конфликтология : практикум / О. А. Клачкова. – 2– е изд. – Комсомольск– на– Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 136 с. – ISBN 978– 5– 4497– 0127– 5. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85814.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Осипова, Н. В. Методологические основы конфликтологии : учебное пособие (практикум) / Н. В. Осипова. – Ставрополь : Северо–Кавказский федеральный университет, 2019. – 104 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99432.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 383 с. – ISBN 978– 5– 4497– 0951– 6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Табачникова, И. А. Конфликтология : методическое пособие / И. А. Табачникова. – Москва : Дело, 2020. – 80 с. – ISBN 978– 5– 85006– 280– 4. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/119126.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под редакцией Ф. И. Шаркова. – 2– е изд. – Москва : Дашков и К, 2020. – 238 с. – ISBN 978– 5– 394– 03585– 2. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/110957.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительная литература

1. Ильиных, С. А. Управление конфликтами : учебное пособие / С. А. Ильиных. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 282 с. – ISBN 978– 5– 4497– 1195– 3. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/108253.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Конфликтология. Психологические теории, системы, технологии : коллективная монография / И. В. Белашева, И. В. Бакунова, Д. А. Ершова

[и др.]. – Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. – 208 с. – ISBN 978– 5– 9296– 0951– 0. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/92554.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. – 2– е изд. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 136 с. – ISBN 978– 5– 4486– 0444– 7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/79819.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Семенов, В. А. История и теория институтов конфликто разрешения : учебное пособие / В. А. Семенов, В. П. Милецкий. – Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 237 с. – ISBN 978-5-4497-0412-2. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/90170.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. – Москва : Академический проект, 2020. – 198 с. – ISBN 978-5-8291-3166-1. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/109983.html> (дата обращения: 18.07.2022). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Учебное издание

Творогова Наталья Николаевна

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Учебно-методическое пособие

**Редактор
М. В. Кивокурцева**

Подписано в печать 25.11.2022. Формат 60x84/16. Усл. печ. л. 2,6
Тираж 50 экз. Заказ № 91

Восточно-Сибирский институт МВД России,
г. Иркутск, ул. Лермонтова, 110.
Отпечатано в НИиРИО Восточно-Сибирского института МВД России,
г. Иркутск, ул. Лермонтова, 110.