

А

БИБЛИОТЕКА ЖУРНАЛА ДИРЕКТОР ШКОЛЫ

управление

№4, 2012

Н.Н. Вересов

Как устранить конфликт
в коллективе,
или Формула противостояния
(книга для руководителя)





Вересов Николай Николаевич, профессор. Работал в Педагогическом государственном университете в Мурманске. В 1995 году основал и возглавил первую в России кафедру психологии управления в Мурманском государственном техническом университете. Долгое время работал в университете Оулу (Финляндия), в настоящее время профессор университета Монаш (Австралия).

Автор ряда книг и исследований в области психологии управления и культурно-исторической психологии. Научные труды опубликованы на девяти языках: русском, английском, финском, норвежском, голландском, испанском, польском, сербском и арабском.

Библиотека журнала «Директор школы»
Выпуск № 4, 2012 год

Н.Н. Вересов

**Как устранить конфликт
в коллективе,
или Формула противостояния
(книга для руководителя)**

Ответственный редактор —
кандидат педагогических наук М.А. Ушакова

Москва • «СЕНТЯБРЬ» •

УДК 371.1:316.48
ББК 74.204+60.56
В31

Библиотека журнала «Директор школы» основана в 1995 году.
Выходит 8 раз в год.

В31 **Н.Н. Вересов.** Как устранить конфликт в коллективе, или Формула противостояния (книга для руководителя). — М.: Сентябрь, 2012. — 128 с.
ISBN 9785-88753-137-3

Эта книга для тех руководителей школы, кто хочет овладеть эффективными средствами предотвращения и разрешения конфликтов в организации.

Автор не только подробно рассказывает, что такое конфликты в профессиональной сфере, но и помогает читателю освоить способы работы с конфликтом, начиная с его анализа и заканчивая возможными методиками его устранения. Непосредственно в управленческой работе директор может использовать уникальные авторские сценарии работы с конфликтами и инцидентами.

УДК 371.1:316.48

© Вересов Н.Н., 2012
© Издательская фирма «Сентябрь», 2012

Москва, 2012

Содержание

Предисловие к третьему изданию	7
Введение. Для кого и зачем написана эта книга	9
Что такое конфликты и какими они бывают	21
Учимся анализировать групповой конфликт	29
Как возникает конфликтная ситуация	34
Как происходит поляризация мнений	42
Как происходит распределение ролей	50
Как проявляются лидеры в конфликте	51
Как анализировать конфликтную ситуацию	55
Способы овладения конфликтом:	
от анализа к действиям	57
Стратегия работы с предметом и ее варианты	59
Инструкция № 1 «Как овладеть конфликтом, пользуясь стратегией работы с предметом»	71
Как нельзя работать с лидерами	77
Как работать с лидерами одновременно	84
Проверочная инструкция «Втянуты ли вы в конфликт»	85
Проверочная инструкция «Как безошибочно определить лидеров»	86

Проверочная инструкция «Как организовать беседу с лидерами»	87
Проверочная инструкция «Как составить план беседы с лидерами»	88
Инструкция № 2 «Как устранить конфликт, работая с лидерами одновременно»	96
Инциденты и их последствия: учимся гасить конфликт	99
Первый сценарий развития инцидента и его последствия	104
Второй сценарий развития инцидента и его последствия	107
Заключение	124

Предисловие к третьему изданию

Рукопись первого варианта этой книги была закончена в 1994 году, когда ее автор еще работал в России. Книга была результатом экспериментальной работы в области изучения психологических закономерностей и механизмов преодоления групповых конфликтов. Первоначально она была предназначена для руководителей образовательных учреждений. Однако в то время метод преодоления конфликтов в коллективе стал активно использоваться и на промышленных предприятиях в России, а также за ее пределами. Таким образом, неожиданно даже для меня самого сфера применения и круг пользователей предлагаемых методик значительно расширились. Это дало возможность внести в первоначальный текст книги некоторые изменения: были уточнены детали, касающиеся взаимосвязи социальных и психологических ролей, убраны примитивные примеры, изменены не совсем удачные формулировки. Однако в целом структура книги не изменилась. Огромное спасибо всем участникам наших семинаров в Мурманске и других городах — людям, убедившим меня, что эта книга должна быть написана.

Первое издание книги вышло в свет в 1998 году. Судя по многочисленным отзывам, которые я получал и по-