

**Ковалевич Татьяна Федоровна,**

методист Аэрокосмического колледжа ФГБОУ ВР «Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М.Ф. Решетнева», г. Красноярск  
[kovalevichtf@mail.ru](mailto:kovalevichtf@mail.ru)

### **ТРИЗ при анализе социальных ситуаций**

**Аннотация.** В статье представлена методическая разработка практического занятия по социальной психологии с использованием принципов и методологии ТРИЗ, структуры креативного урока.

**Ключевые слова:** принципы ТРИЗ; законы и этапы развития систем; причины, виды, стратегии управления конфликтом.

Обязательная часть общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена углубленной подготовки по специальности 22.02.06. Сварочное производство предусматривает изучение обязательных дисциплин, среди которых ОГСЭ.04. «Психология общения» [1]. Учебной программой дисциплины предусмотрено практическое занятие (2 ч) «Конфликтные ситуации». Планируемые результаты практического занятия: личностные (формирование интереса к изучаемой теме, приобретение опыта системного подхода к решению проблемных ситуаций); метапредметные (освоение «универсальных» методов психологии, конфликтологии, управления, ТРИЗ); предметные (студент должен знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения).

#### **Блок 1. Мотивация.**

Занятие мы начнём с творческого задания: в тетради каждому необходимо нарисовать что-либо на тему «Конфликт» и вспомнить пословицы-поговорки, мудрые высказывания на эту тему.

А теперь постараемся назвать, озвучить свои мысли по этой теме, т. е. проведём игру «Метафоры». Каждый по очереди называет свои ассоциации к слову «Конфликт»; метафоры, пословицы и поговорки. При этом можно повторить уже прозвучавший ответ, с которым согласен больше всего, но при этом и добавить свой вариант.

Наиболее часто повторяющиеся выражения, слова, мнения важно зафиксировать на доске. По результатам необходимо подвести итоги. Чем отличаются понятия: конфликт, ссора, спор, дискуссия, стычка...? Какие выводы мы можем сделать из услышанных оценок? Какое представление, отношение к конфликту доминирует? Каковы причины и последствия конфликтофобии? Какие пути, способы можно предложить для преодоления конфликтофобии?

Подводя итог, необходимо отметить, что конфликт возникает тогда, когда объективно существующие противоречия и личностные разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.

#### **Блок 2. Содержательная часть.**

Сегодня на занятии нам предстоит рассмотреть источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Эти аспекты мы будем анализировать, опираясь на ТРИЗ. Теория решения изобретательских задач (ТРИЗ) разработана советским ученым Генрихом Альтшуллером. Первая работа по ТРИЗ была опубликована в 1956 г. Основная суть ТРИЗ – выявление и использование законов, закономерностей и тенденций развития технических систем [2].

Изначально теория ТРИЗ задумывалась и развивалась для исследования механизмов, происходящих в технических системах. Но течением времени люди поняли, что её положения и опыт можно с успехом использовать и в других областях жизнедеятельности. И реальных примеров этого немало. Многие успешные люди развивают свои управленческие и иные способности, позволившие им достичь вершин в бизнесе, решая ТРИЗ задачи. ТРИЗ может эффективно применяться практически во всех областях человеческой деятельности, т. к. принципы, лежащие в основе ТРИЗ, имеют межпредметный характер. (На доске проецируется слайд «Принципы ТРИЗ».)

1. Принцип объективности законов развития систем – строение, функционирование и смена поколений систем подчиняются объективным законам. Сильные решения – это решения, соответствующие объективным законам, закономерностям, явлениям, эффектам.

Законы развития систем можно разделить на две группы:

– законы организации систем (полнота частей системы, избыточность, частей системы, согласование частей и параметров системы);

– законы эволюции систем (неравномерное развитие частей систем, увеличение степени идеальности системы, повышение динамичности системы, переход системы надсистему).

1.1 Каждая система в процессе своего развития проходит несколько этапов (рис. 1): 1 – зарождения (развитие идет медленно); 2 – выпуск системы в эксплуатацию (ускоренное развитие системы); 3 – замедления и ухудшения системных параметров (количественные изменения достигают предела, развитие системы прекращается); 4 – ухудшение функционирования системы (система умирает). Примеры динамики социальных систем: семья, учебная группа.

Конфликт тоже имеет динамику [3-7]. В своем развитии конфликт обычно проходит несколько этапов:

- возникновение разногласий;
- возрастание напряженности в отношениях;
- осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- собственно конфликтное взаимодействие;
- исход конфликта (разрешением конфликта является устранение проблемы и восстановление нормальных отношений между людьми).

Работа со слайдом «Фазы конфликта»:

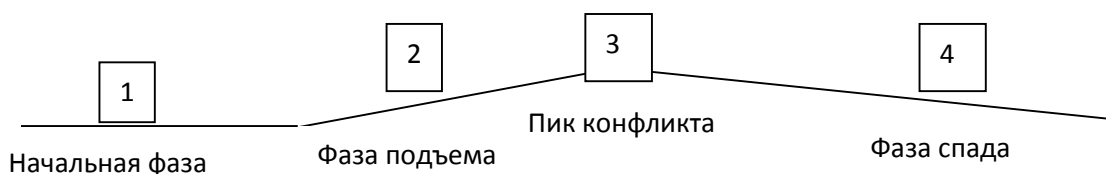


Рис. 1.

Управление конфликтами (сильные решения) включает следующие виды деятельности, связанные с фазами (соответствующие объективным законам): 1 – прогнозирование, 2 – предупреждение или стимулирование, 3 – регулирование, 4 – разрешение.

1.2 Вопросы: С какой целью применяют стимулирование конфликта? Какие позитивные функции выполняет конфликт? Приведите примеры. По ответам «заполняем» на доске и в тетрадях: «Позитивные функции конфликта», ориентируясь на перечень Л. Козер [3-7]:

- открывает дорогу инновациям (толкает систему к изменениям и развитию);
- способствует структурированию социальных групп (сплочению организаций, единомышленников, выдвижение лидеров);

- стимулирует активность людей, развитие личности (ответственность, значимость);
- снимает напряженность и дает ей выход;
- играет информационную и связующую роль (участники конфликта лучше узнают друг друга),
- выполняет диагностическую функцию (проясняет обстановку и состояния дел).

Вывод: любая система имеет позитивные и негативные функции (стороны). Для развития системы и управления необходимо выделять те и другие функции.

2. Принцип противоречия – под воздействием внешних и внутренних факторов возникают, обостряются и разрешаются противоречия. Существует система противоречий скрытых и явных. Системы эволюционируют, преодолевая противоречия на основе объективных законов, закономерностей, явлений и эффектов. Сильные решения – это решения, преодолевающие противоречия.

2.1 Любая система имеет противоречия, которые необходимо проанализировать: **КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ** (накопившиеся противоречия) + **ИНЦИДЕНТ** (повод для конфликта).

Вопрос: Как отличить повод от самого конфликта? Приведите примеры конфликтных ситуаций и инцидентов.

2.2 Для анализа противоречий важно знать структурные элементы конфликта:

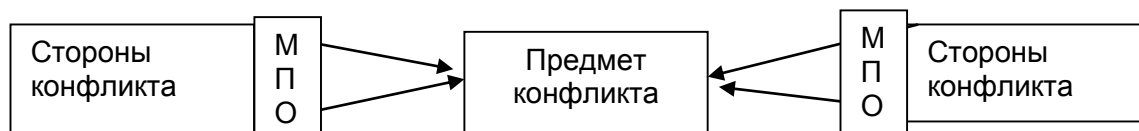


Рис. 2: М – мотивы (свои цели, интересы, мнения, идеи, потребности); П – позиции (способы преодоления конфликта); О – образы конфликтной ситуации.

Иллюстрируем данную схему, разбираем на примере любой, предложенной на занятии ситуации, её структурные элементы.

2.3 Для дальнейшей работы нам необходимо разбиться на группы по 5 человек. Каждой группе предлагается провести анализ предложенных ситуаций. Необходимо определить: фазу конфликта; инцидент и ситуацию; все структурные элементы конфликта; предложить рекомендации по их урегулированию.

Вариант 1 конфликтной ситуации: «Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель даёт обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства» [7].

Каждая группа должна представить результаты работы со своей ситуацией. Обсуждение.

### **Блок 3. Психологическая разгрузка и Блок 4. Головоломка.**

В конце первой части занятия мы проведем моделирование конфликтной ситуации. Упражнение «Путаница». Ход упражнения: Участники встают в круг и протягивают правую руку к центру. По сигналу ведущего каждый игрок находит себе «партнера по рукопожатию» (число игроков должно быть четным). Затем все вытягивают левую руку и также находят себе «партнера по рукопожатию» (очень важно, чтобы это не был тот же самый человек). И теперь задача участников состоит в том, чтобы распутаться, не разъединяя рук. Задачу можно усложнить, запретив всякое словесное общение [8].

Подведение итогов, обсуждение. На примере проведенного упражнения необходимо выделить: фазы развития игры; инцидент; все структурные элементы конфликта.

## Блок 5. Интеллектуальная разминка

Задачи на определение участников, позиции сторон, фазы конфликта; Выработку взаимовыгодных предложений, преодоление разногласий.

Упражнение «Карусель»: обучающиеся становятся (салятся) по принципу «карусели», т. е. лицом друг к другу, и образуют два круга: внутренний неподвижный (стоят спиной к центру круга) и внешний подвижный (расположены лицом к центру круга). По сигналу все участники внешнего круга делают одновременно 1 или 2 шага вправо (или пересаживаются на стул, стоящий справа от них) и оказываются перед новым партнером. Таких переходов будет несколько. Сейчас мы проведём серию встреч, причём каждый раз с новым человеком и в новой ситуации (1-2 минуты на каждую ситуацию). Участникам нужно смоделировать конфликтную ситуацию, её развить и получить какой-либо результат. Пример ситуации «продавец-покупатель»: продавец пытается обслужить капризного покупателя. Теперь поменяемся ролями. Продавцы становятся покупателями, а покупатели продавцами, продавец предлагает некачественный товар. Ролевые ситуации: «официант и клиент в кафе», «полицейский и нарушитель ПДД», «кондуктор и пассажир».

## Блок 6. Содержательная часть

3. Принцип конкретности – каждый класс систем имеют конкретные особенности, которые определяются ресурсами: внутренними и внешними. Сильные решения – это решения, учитывающие конкретные особенности конкретной системы, а также индивидуальные особенности, связанные с личностью конкретного человека, решающего проблему.

3.1 Существуют различные классификации конфликтов. Определите основания для выделения каждого типа (вида) конфликтов и приведите примеры для них: межличностный, внутригрупповой, внутриличностный, между личностью и группой, межгрупповой; долгосрочные, разовые, затяжные, повторяющиеся; объективные, субъективные, ложные; прогрессивные, регрессивные; экономические, политические, семейно-бытовые и т. д.

Подведение итогов: для чего необходимо классифицировать конфликт? Какие особенности важно учитывать при классификации конфликтов?

3.2 Выбор стратегии поведения личности в конфликте определяют три фактора:

1. содержание предмета конфликта,
2. ценности межличностных отношений,
3. индивидуально-психологические особенности личности [3-7].

Исследователи выделяют 5 стратегий: уход, принуждение, уступка, компромисс, сотрудничество. Как связаны между собой данные стратегии? В каких ситуациях каждая из них наиболее эффективна? Приведите примеры. Почему сотрудничество нельзя применить во всех конфликтных ситуациях? Какие условия необходимо учитывать, применяя стратегию сотрудничества?

Исследователи К. Томас и Р. Киллмен создали модель стратегий [7], где есть учёт интересов каждой стороны конфликта. Задание каждому: необходимо в тетради расставить данные стратегии по 2-м шкалам. Организуется совместное обсуждение и полученная модель:

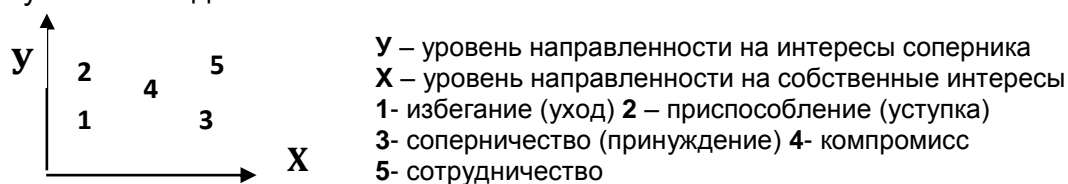


Рис. 3.

Р. Фишер и У. Юри (Гарвардская школа) предлагают «универсальный» метод принципиальных переговоров [6]

| Ведущие понятия: | Основные правила:                                                     |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Люди             | Отделите человека от проблемы – обсуждайте проблемы, а не друг друга. |
| Интересы         | Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.                       |
| Варианты         | Изобретайте взаимовыгодные варианты.                                  |
| Критерии         | Настаивайте на использовании объективных критериев.                   |

Рис. 4.

Каждое из понятий необходимо совместно обсудить, уточнить технологию.

1. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Помните, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

2. Сконцентрируйте внимание на интересах конфликтующих сторон, а не на позициях. Наша позиция – это то, о чём мы заявляем, на чём настаиваем (наша модель решения). Наши интересы – это то, что побудило нас принять данное решение (это желания и заботы, которые у разных людей имеют много общего). Именно в общих интересах сторон – ключ к решению проблемы.

Придерживайтесь правила «эмоциональной выдержки». Осознавайте и контролируйте свои чувства. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах, поэтому старайтесь сократить число претензий.

3. При поиске путей решения следует искать взаимовыгодные варианты, тогда обе стороны могут стать победителями.

4. Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

Вопрос: с какой стратегией связан предложенный метод?

3.3 Задание для работы в группах: используя данный метод, разработайте несколько вариантов решения конфликтных ситуаций [7]. Обсуждение итогов.

### **Блок 7. Компьютерная интеллектуальная поддержка**

Знакомимся с возможностью решения задач-головоломок в сети Интернет. Входим на сайт [www.trizland.ru](http://www.trizland.ru), решаем задачи из рубрики «Социальные задачи»: 1326 «Условный язык надзирателей», 1321 «Кто последний в автосервис?», 1289 «Конфликт на совещании», 1252 «Скажи мне, кто твой друг»; 1249 «Наказания принцев», 1239 «Между двух границ» и другие. Режим доступа: <http://www.trizland.ru/tasks/subject/38/>

Задание: в предложенных ситуациях выделить источники, причины, виды конфликта и предложить несколько способов разрешения.

### **Блок 8. Резюме**

Вопросы-задания для рефлексии. В завершении занятия вновь обратимся к первым рисункам «Конфликт». Дается время, чтобы внести дополнения или кардинальные изменения в свой рисунок.

Каждый должен придумать минимум по 4 вопроса на тему занятия. Одни вопросы формулируются так, чтобы ответ мог показать совершенство овладения этим материалом, даёт возможность увидеть его с самой интересной стороны. Другие вопросы касаются той части материала, которая оказалась плохо усвоенной, непонятной или требующей дополнительного материала для хорошего усвоения. Сформулируйте и напишите эти вопросы.

Подведение итогов занятия. Поднимите руку те, кто внес изменения в свой рисунок, а теперь те, у кого образ остался неизменным. А теперь слушаем вопросы, начнём с незавершенных тем.

В заключение каждому предлагается дать ретроспективный самоанализ своего состояния во время занятия. Какой раздел темы вызвал наибольший интерес.

Произошли ли какие-либо изменения с вами в ходе занятия? Если да, то какие, если нет, то почему? Чтобы вы хотели пожелать себе?

### **Ссылки на источники**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 22.02.06. Сварочное производство, утвержден приказом Минобрнауки России от 21.04.2014 № 360.
2. Злотина Э., Петров В. Введение в теорию решения изобретательских задач. – Тель-Авив, 1999. TRIZ-Isr@bigfoot.com © 1999 by Vladimir Petrov & Esther Zlotin Режим доступа: <http://trizminsk.org/e/23110.htm>
3. Муштук О. З., Деев А.Ю., Которова О. С., Цыбульская М. В. Конфликтология (учебник). – М.: Изд-во МФПА, 2011. – 320 с.
4. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Изд-во Стрингер, 1992. – 162 с.
5. Литвак М. Е. Психологическое айкидо. – М.: Изд-во Феникс, 2012. – 217 с.
6. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. – СПб.: Изд-во Свет, 2001. – 144 с.
7. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.
8. Психологические упражнения для тренингов. – URL: <http://www.trepsy.net>
9. Решение задач-головоломок. – URL: [www.trizland.ru](http://www.trizland.ru)