

**Автономная некоммерческая организация  
высшего профессионального образования  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 69e4a800e9ad31ae4e240d1485b70b23

Владелец: Бельский Сергей Михайлович

Действителен с 23.11.2021 по 23.02.2023

Факультет психологии, журналистики и дизайна

Кафедра журналистики



Утверждаю:

Ректор АНО ВО «ВгГИ»

С.М. Бельский

«19» мая 2022 г.

**Учебно-методический комплекс по дисциплине**

**«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

ФГОС ВО: Дата утверждения, № приказа	8 июня 2017 г. N 524
Направление (шифр и название)	42.03.01 «Журналистика»
Квалификация (степень)	Бакалавр
Индекс дисциплины по учебному плану ОПОП	Б1.В.ДВ.2
Дата принятия, № протокола Ученого совета	19 мая 2022 г. Протокол №11

Волгоград 2022 г.

**Рассмотрено и утверждено** на заседании кафедры журналистики

Протокол № 9 от «19» мая 2022 г.

**Одобрено на заседании учебно-методического совета института**

Протокол № 9 от «19» мая 2022 г.

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра журналистики

Рассмотрено и утверждено  
На заседании кафедры

Пр.№9 от «19» мая 2022г.

Зав. кафедрой



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

 И.А. Захарова

«19» мая 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

Направление подготовки  
42.03.02«Журналистика»

Квалификация (степень) выпускника – **бакалавр**

Форма обучения **очная, заочная**

Волгоград 2022 г.

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цель** изучения курса – формирование у студентов общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, обеспечивающих освоение и осознание теоретических знаний о феномене конфликта, его структуре и динамике, развитие навыки по управлению и разрешению конфликтных ситуаций.

В результате освоения дисциплины студент способен решать следующие профессиональные задачи:

- анализировать факты, связанные с явлением конфликта, его природой, структурой и динамикой;
- ориентироваться в выборе эффективных средств разрешения конфликтов в сфере межличностного, группового и межгруппового взаимодействия;
- прогнозировать результаты последствий конфликтов, определять методы их предупреждения и разрешения;
- ориентироваться в направлениях и результатах исследований организационных конфликтов и способов управления ими;
- анализировать и разрабатывать модели переговоров;
- организовывать эффективное взаимодействие между участниками переговорного процесса;
- оперировать системой информационно-аналитических, диагностических, эмоционально-оценочных и практических суждений и навыков.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части ОПОП и является дисциплиной по выбору (Б1.В.ДВ.2) .

При освоении дисциплины «Конфликтология» обучающиеся используют общенаучные и социально-психологические знания, умения и навыки.

Дисциплина является составной и неотъемлемой частью блока фундаментальных общепсихологических дисциплин, определяющих подготовку профессиональных психологов. Изучение курса «Конфликтология» основывается на знаниях, полученных при изучении дисциплин «Философия», «Социология», «История», «Профессиональная этика», «Психология личности».

Для успешного освоения дисциплины студент должен знать основные понятия и проблематику указанных дисциплин; уметь анализировать и сопоставлять различные теоретические подходы к проблеме; уметь находить эмпирические аналоги теоретических концептов, иллюстрировать различные теоретические проблемы примерами из жизни индивидов и организаций.

Полученные в результате изучения учебной дисциплины «Конфликтология» знания, умения и навыки являются важной составной частью профессиональной подготовки в результате которой студент должен:

- ориентироваться в теоретических основах и методах диагностики конфликтных процессов;
- представлять принципы и методы управления конфликтами.
- оценивать и анализировать межгрупповые отношения, выявлять психологические проблемы, определять оптимальные методы урегулирования конфликтных отношений;
- использовать методы измерения психологического климата организации;
- владеть приемами и методиками диагностической работы, методиками исследования межличностных отношений и конфликтного поведения в, приемами влияния на коммуникационные процессы и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, технологиями управления психологическим климатом;

- реализовывать приемы урегулирования конфликта при решении конкретных профессиональных задач.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения учебной дисциплины «Конфликтология» студент должен обладать следующими **общекультурными компетенциями**:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-7).

В результате освоения дисциплины студент должен:

**знать:**

- основные понятия, используемые в рамках исследования конфликтов и переговоров; основные проблемы в управлении конфликтами и организации переговорного процесса; способы подготовки и настройки к переговорам и их оптимальному завершению;
- суть междисциплинарного исследования конфликтов и значение теоретического анализа для практики организации переговорного процесса и повышения эффективности принятия решений.

**уметь:**

- применять категориальный аппарат конфликтологии;
- выделять нарушения норм ведения переговоров (манипуляций, фальсификаций и т.д.); анализировать причины и последствия конфликтов;
- анализировать стратегии конфликтов и модели переговоров;
- оценивать свои сильные и слабые стороны как переговорщика;
- анализировать основные этапы переговорного процесса.

**владеть:**

- навыками ориентации в содержании и структуре конфликта;
- сведениями о современной системе приемов организации переговорного процесса;
- приемами и методами разрешения конфликтов;
- навыками применения теории о видах конфликтов и технологиях конструктивных переговоров для решения практических задач.

Результаты обучения (компетенции ФГОС)	Составляющие результатов обучения
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-7)	<p><b>Знать:</b> основные правила устных коммуникаций, владеть приемами риторики, культурные традиции, морально-этические нормы общественной жизни</p> <p><b>Уметь:</b> понимать важность соблюдения основных требований, предъявляемых к работе в коллективе, разграничивать факты и оценки, плюрализм мнений и точек зрения, баланс интересов), следовать этим принципам в профессиональной деятельности</p> <p><b>Формируемые навыки:</b> владеть основами знаний в области психологии личности, познавательных и творческих процессов, межличностного и межгруппового общения.</p>

**Очная форма обучения**

#### 4. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология» составляет две зачетных единицы (72 часа), в т. ч. контактная работа обучающихся с преподавателем - лекционные занятия – 14 часов, практические занятия – 14 часов, самостоятельная работа – 44 часа.

#### 5. Содержание дисциплины (очная форма обучения)

##### 5.1. Учебно-тематический план.

##### Учебно-тематический план дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Количество часов			
		Контактная работа			Всего
		Лекции	Практические занятия	Самостоятел. работа	
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	1	1	4	6
2.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	1	1	4	6
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	2	2	6	10
4.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	2	2	4	8
5.	Внутриличностные конфликты	1	1	4	6
6.	Семейные и межличностные конфликты	1	1	6	8
7.	Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения	2	2	4	8
8.	Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты	1	1	4	6
9.	Этнические, национальные и региональные конфликты	1	1	4	6
10.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов	2	2	4	8
	<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>			
	<b>Всего часов:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>72</b>

##### 5.2. Содержание лекционных занятий

#### Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов

##### Лекция - презентация

Анализ основных типов социальных процессов в общественных системах: приспособление, сотрудничество, соперничество, конфликт. Традиции накопления конфликтологических идей мыслителями-гуманистами в античную эпоху, средние века- проблема согласия и насилия в религиозных учениях.

Философские, социологические традиции изучения конфликтов.

Особенности психологической традиции изучения конфликтов.

Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека. Социокультурные, общественно-политические, экономические, психологические факторы конфликтов. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.

## **Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.**

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.

Структура конфликта, его объект и предмет. Возможность безобъектного и беспредметного конфликта.

Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д. Проблема комплексного анализа факторов и причин возникновения и развития конфликтной ситуации.

Анализ мотивов, целей участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте.

Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.

## **Тема 3. Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.**

Группы причин социальных конфликтов: объективные, организационно-управленческие, субъективные, их сущность, содержание и особенности.

Формы конфликта: насильственные и ненасильственные. Понятие насилия, агрессии. Основные причины насильственного поведения. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.

Методы изменения конфликтогенного сознания. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия. Социально-позитивные и социально-негативные конфликты. Формы конфликтов. Типы поведения, способствующие развитию этих конфликтов и препятствующие им.

## **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.

Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный.

## **5. Внутриличностные конфликты.**

Основные подходы к пониманию внутриличностных конфликтов. Виды конфликтов. Понятие внутриличностных конфликтов в основных психологических подходах: фрейдистский подход, постфрейдистские концепции (А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни), ролевые конфликты (Д. Мид, Ч. Кули), конфликты уровня притязаний (К. Левин, Ф. Хоппе), конфликты познавательных структур личности Л. Фестингер, кризисы возраста (теория психосоциального развития Э. Эриксона).

Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Генезис и последствия.

Способы управления и разрешения внутриличностных конфликтов: деструктивные и конструктивные.

Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте.

## **6. Семейные и межличностные конфликты.**

### **Деловая игра**

Сущность межличностного конфликта и специфика его рассмотрения социологией, психологией и наукой социальной работы.

Конфликты на невербальном уровне общения. Конфликты на вербальном уровне общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация.

Процесс и динамика конфликта. Стадии и фазы развития конфликта: его расширение и эскалация. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении. Взаимодействие и взаимозависимость людей. Психосовместимость личностей.

Специфика и причины семейных конфликтов. Способы разрешения семейных и межличностных конфликтов. «Брак», «секс», «любовь» как понятия. Семейные конфликты, факторы конфликтности в семейных отношениях, формы конфликтного поведения супругов. Типичные межличностные конфликты у супругов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.

Психологическое консультирование конфликтных семей.

## **7. Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения**

Причины возникновения межгрупповых конфликтов.

Предотвращение конфликтов в группах. Разрешение конфликта.

Основные стили поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование (уклонение), соперничество (конкуренция) по Томасу.

## **8. Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты**

Социально-трудовые, социально-экономические и социально-политические конфликты. Линии противоречий в социально-трудовых и социально-экономических конфликтах. Особенности социально-трудовых конфликтов в современной России.

Формы проявления социально-трудовых конфликтов. Урегулирование социально-трудовых конфликтов.

Особенности политических конфликтов. Причины возникновения и типология политических конфликтов.

Урегулирование и разрешение политических конфликтов.

## **9. Этнические, национальные и региональные конфликты**

Этнические и региональные конфликты: общее и особенное. Природа, типы и логика региональных и этнических конфликтов в постсоветском пространстве. Причины и повод. Национальные элиты и проблема лидерства. О роли политики в межнациональных конфликтах.

Национализм и конфликты на его основе. Конфликтная ситуация на национальной основе, причины ее возникновения и уровни развития. Специфика развертывания региональных и национально-этнических конфликтов и проблема управления ими.

Профилактика конфликтов на национальной основе. Особенности профилактики и разрешения конфликтов на национальной основе. Специфика разрешения конфликтов на национальной основе.

## **10. Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов**

### **Тренинговое занятие**

Управление конфликтом и основные формы его завершения. Противоречие как главный объект управления конфликтом. Условия, определяющие успешность разрешения конфликта. Важнейшие предпосылки эффективного разрешения конфликтов.

Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов. Выбор способов ликвидации противоречий. Основные способы завершения конфликта.

Система факторов, влияющих на технологию конструктивного разрешения конфликтов.  
Прямые и косвенные методы конструктивного разрешения конфликтов.  
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтной ситуации.

### **5.3. Содержание практических (семинарских) занятий и лабораторного практикума**

#### **Тема 1: Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов**

*Семинарское занятие проходит в форме дискуссии.*

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Эволюция научных воззрений на конфликт
2. Проблема насилия в религиозных учениях
3. Практические знания как источник конфликтологических идей
4. Западная социология конфликта
5. Роль конфликтологии в развитии российского общества
6. Сущность конфликта, его объект и предмет
7. Основные цели и задачи конфликтологии

##### **Задания:**

1. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
2. Охарактеризовать виды конфликтов, составить сравнительную таблицу по выбранным Вами критериям.

#### **Тема 2: Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов**

*Семинарское занятие проходит в форме дискуссии.*

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные стадии развития классического конфликта
2. Латентная стадия конфликта
3. Открытая стадия конфликта
4. Роль и значение рефлексивных игр
5. Особенности восприятия конфликтной ситуации
6. Эскалация конфликта: механизм и разновидности
7. Динамика различных видов конфликтов
8. Объективные составляющие конфликта
9. Психологические составляющие конфликта
10. Общая характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности

##### **Задания:**

1. Проанализировать изменения невербальных сигналов в предконфликтной ситуации
2. Выполнить самостоятельную работу по теме 2.

#### **Тема 3. Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.**

##### **Ситуационно-ролевая игра «КОНФЛИКТ»**

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Группы причин социальных конфликтов: объективные, организационно-управленческие, субъективные, их сущность, содержание и особенности.
2. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные.
3. Понятие насилия, агрессии. Основные причины насильственного поведения.

4. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.
5. Методы изменения конфликтогенного сознания.
6. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия.
7. Социально-позитивные и социально-негативные конфликты.

**Задания:**

1. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
2. Выполнить самостоятельную работу по теме 3.
3. Ситуационно-ролевая игра.

**Цель:** выявление особенности структуры и динамики конфликтного взаимодействия. Изучение причин конфликтов.

**Задачи:**

- выявить структурные компоненты конфликтного взаимодействия;
- установить особенности динамики конфликта.

**Формы работы:** индивидуальный анализ текстов, описывающих конфликт; групповое обсуждение результатов индивидуальной работы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Методы диагностики конфликтных ситуаций. Охарактеризуйте условия их эффективного применения.
2. Что необходимо предпринять исследователю конфликтных ситуаций для овладения специальными методами (например, тестирование, эксперимент, социометрия).
3. Основные принципы комплексной диагностики конфликтной ситуации. Предложите собственный вариант, исходя из теоретической подготовки и практической деятельности.
4. Фиксация различных сторон внешнего поведения личности, действий и общения.

Далее студентам предлагается проанализировать тексты, описывающие конкретную ситуацию конфликтного взаимодействия с точки зрения статической структуры (предмет, объект, стороны конфликта, дополнительные участники и др.) и тот же текст необходимо проанализировать с точки зрения динамической структуры (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение, постконфликтная ситуация). Затем необходимо выявить особенности динамической структуры конфликта с точки зрения наличия или отсутствия всех этапов конфликтного взаимодействия (пропуск или застревание на одной из стадий конфликта, тип конфликта). Обсудить полученные результаты и сделать выводы.

Интерактивная ситуационно-ролевая игра «Конфликт» моделирует в условной обстановке деструктивные межличностные и деловые взаимоотношения в соответствии с заданными ролями или спонтанно разыгрываемые.

**Цели ситуационно-ролевой игры «Конфликт»:**

- развитие умения осуществлять диагностику причин конфликтов; освоение механизма моделирования конфликтных ситуаций; освоение алгоритма анализа конфликта; развитие умения анализировать конфликт на основе разных технологий: традиционным анализом конфликтной ситуации, методом «инцидента», методом разыгрывания ситуации в ролях (инсценировки); освоение методов анализа конфликтов через идентификацию, рефлекссию, эмпатию.

**Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния.

2. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.
3. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень.
4. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.
5. Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование.

**Задания:**

1. Выполните тест 2.
2. Выполните задания к самостоятельной работе 4.

**Тема 5. Внутриличностные конфликты**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные подходы к пониманию внутриличностных конфликтов.
2. Понятие внутриличностных конфликтов в основных психологических подходах: фрейдистский подход, постфрейдистские концепции (А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни), ролевые конфликты (Д. Мид, Ч. Кули), конфликты уровня притязаний (К. Левин, Ф. Хоппе), конфликты познавательных структур личности Л. Фестингер, кризисы возраста (теория психосоциального развития Э. Эриксона).
3. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Генезис и последствия.
4. Способы управления и разрешения внутриличностных конфликтов: деструктивные и конструктивные.
5. Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте.

**Задания:**

1. Выполните тестовое задание 3.
2. Разработайте презентацию на тему «Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте»

**6. Семейные и межличностные конфликты.**

**Занятие-тренинг**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Сущность межличностного конфликта и специфика его рассмотрения.
2. Конфликты на невербальном уровне общения. Конфликты на вербальном уровне общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация.
3. Процесс и динамика конфликта. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении.
4. Специфика и причины семейных конфликтов. «Брак», «секс», «любовь» как понятия.
5. Способы разрешения семейных и межличностных конфликтов.
6. Типичные межличностные конфликты у супругов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.
7. Психологическое консультирование конфликтных семей.

### **Задания:**

1. Напишите реферат по теме «Особенности семейных конфликтов»
2. Занятие-тренинг

**Цель:** выявление особенностей протекания конфликтных ситуаций. Анализ конфликтного взаимодействия. Изучение причин конфликтов.

**Задачи:**

- выявить структурные компоненты конфликтного взаимодействия;
- установить особенности протекания конфликта.

**Формы работы:** индивидуальный и групповой анализ текстов, описывающих конфликтную ситуацию; проигрывание конфликтного взаимодействия, групповое обсуждение результатов работы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные элементы, определяющие сущность социального конфликта. Раскройте их содержание.
2. Последствия влияния конфликтных ситуаций на психику личности и психологию коллектива. Приведите примеры из своей практики.
3. Элементы структуры конфликта.
4. Как складываются конфликтные ситуации.
5. Каковы условия их перерастания в конфликт.
6. Факторы, осуществляющие выбор определённой стратегии конфликтного поведения.

### **7. Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
2. Предотвращение конфликтов в группах. Разрешение конфликта.
3. Основные стили поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование (уклонение), соперничество (конкуренция) по Томасу.

**Задания:**

1. Выполните тестовое задание 4.
2. Проанализируйте ситуации:

**Ситуация 1**

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

**Ситуация 2**

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

Дополнительная информация:

- 1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;
  - 2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);
  - 3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.
- Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

## **8. Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Социально-трудовые, социально-экономические и социально-политические конфликты.
2. Формы проявления социально-трудовых конфликтов.
3. Урегулирование социально-трудовых конфликтов.
4. Особенности политических конфликтов. Причины возникновения и типология политических конфликтов.
5. Урегулирование и разрешение политических конфликтов.

### ***Задания:***

1. Выполните тестовое задание 5.

## **9. Этнические, национальные и региональные конфликты**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Этнические и региональные конфликты: общее и особенное.
2. Природа, типы и логика региональных и этнических конфликтов в постсоветском пространстве. Причины и повод.
3. Национальные элиты и проблема лидерства. О роли политики в межнациональных конфликтах.
4. Национализм и конфликты на его основе. Конфликтная ситуация на национальной основе, причины ее возникновения и уровни развития.
5. Специфика развертывания региональных и национально-этнических конфликтов и проблема управления ими.
6. Профилактика конфликтов на национальной основе. Особенности профилактики и разрешения конфликтов на национальной основе.
7. Специфика разрешения конфликтов на национальной основе.

### ***Задания:***

1. Выполните тестовое задание 6.
2. Разработайте выступление по теме «Национализм и конфликты на его основе»

## **10. Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Управление конфликтом и основные формы его завершения.

2. Противоречие как главный объект управления конфликтом.
3. Условия, определяющие успешность разрешения конфликта. Важнейшие предпосылки эффективного разрешения конфликтов.
4. Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов.
5. Выбор способов ликвидации противоречий. Основные способы завершения конфликта.
6. Система факторов, влияющих на технологию конструктивного разрешения конфликтов.
7. Прямые и косвенные методы конструктивного разрешения конфликтов.
8. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтной ситуации.

**Задания:**

1. Выполните реферат «Принципы конструктивного разрешения конфликтов»
2. Выполните упражнение на развитие эмпатии.
1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.
2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.
3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.
4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отстаивал, как вам кажется, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?
5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?
6. Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.
  - Обратив внимание на какого-нибудь человека, оцените его эмоциональное состояние.
  - Научитесь слушать других людей.
  - Перед тем как что-нибудь предлагать или высказать просьбу, подумайте, могут ли вам возразить?
  - Наблюдая за человеком, попробуйте угадать, во что этот человек будет одет в следующий раз. Часто ли подтверждаются ваши прогнозы?
  - Когда смотрите по телевизору художественные фильмы, периодически выключайте звук. При этом старайтесь не терять нити событий. Это поможет вам развить способность идентифицировать себя с другими лицами.
7. Когда будете в картинной галерее, понаблюдайте за людьми, которые будут внимательно рассматривать картину: а) изображающую радостное событие и б) изображающую печальные или трагические события. Сравните поведение двух групп людей, обратив внимание на их лица, осанку, жесты, характер переговоров между ними. Заметили ли вы разницу?

**5.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная)	Формы контроля
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p>	рецензия статьи

		<p><b>Дополнительная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб: Питер, 2009</li> <li>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.</li> <li>3. Светлов В., Семенов В. Конфликтология:Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</li> <li>4. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</li> </ol>	
2.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	<p><b>Основная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</li> </ol> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</li> <li>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М:ИНФРА-М, 2006.</li> <li>3. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</li> <li>4. Светлов В., Семенов В. Конфликтология:Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</li> </ol>	устный опрос сам. работа 2
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	<p><b>Основная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</li> </ol> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</li> <li>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М:ИНФРА-М, 2006.</li> <li>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд.,перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</li> </ol>	устный опрос, сам. работа 2

		4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008	
4.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. АнцуповА.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.,Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд.,перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Психология деловых конфликтов :Хрестоматия. Учебноепособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>5. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p>	ситуационно-ролевая игра
5.	Внутриличностные конфликты	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд.,перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p>	тестирование, сам. работа 4

**5.4.1. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):**

		<p>4. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>5. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p>		
6.	Семейные межличностные конфликты	и	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>5. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p> <p>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p>	устный опрос, тестирование, разработка презентации, деловая игра, тренинг

СПС «Консультант Плюс» (локальная сеть Института)  
 ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института  
 Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)  
 Рабочее место в Институте, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет  
 Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)  
 Электронная почта студента ВгГИ ([\\_\\_\\_\\_\\_@vggi.ru](mailto:_____@vggi.ru))  
 Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

#### **5.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы**

Одним из основных методов овладения знаниями является *самостоятельная работа студентов*, объем которой определяется учебно-методическим комплексом в часах для

7.	Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. АнцуповА.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.,Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебноепособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>4. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p> <p>5. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	Решение задач
8.	Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. АнцуповА.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.,Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд.,перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>5. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебноепособие. - Самара: Бахрах, 2009</p>	реферат тренинг

		<p>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p> <p>7. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	
9.	Этнические, национальные и региональные конфликты	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>2. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М:ИНФРА-М, 2006.</p> <p>3. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>4. Светлов В., Семенов В. Конфликтология:Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p> <p>5. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p> <p>6. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	устный опрос, тестирование, реферат
10.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный</p>	устный опрос, тестирование, тининг

		<p>учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>5. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебноепособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p>	
--	--	---	--

каждой категории студентов по данному направлению. Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Конфликтология». Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и

тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: «Фонд оценочных средств».

### ***Рекомендации по работе с литературой.***

Освоение дисциплины требует систематического и тщательного изучения основной и дополнительной литературы. Работа с литературой требуется как в процессе развернутого исследования, в течение изучения дисциплины, так и на завершающем этапе, при подготовке к экзамену или зачету.

Поиск необходимой литературы осуществляется при изучении или просмотре следующих изданий: сборники тезисов или научных докладов, трудов, коллективные или персональные монографии, профессиональные журналы, хрестоматийная литература, справочные издания.

При подборе научных и учебных источников следует обращаться к алфавитным и предметным каталогам библиотек, специальным библиографическим справочникам, тематическим сборникам литературы, указателям журнальных статей, использовать ссылки на опубликованные работы, имеющиеся в монографиях и научных статьях.

По рекомендации преподавателя изучение первоисточников может сопровождаться конспектами. Конспектируемый материал рекомендуется группировать по определенным разделам и систематизировать по существу излагаемой информации. Это необходимо для того, чтобы в процессе изучения материала можно было легко анализировать и сопоставлять различные точки зрения авторов по тем или иным дискуссионным вопросам.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки конспекта, проведения коллоквиума, проведения тестирования, написания рефератов, выполнение письменных заданий (написание эссе, экспресс-опросы). Все задания для самостоятельной работы, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе Фонда оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и отраженный в учебно-методическом комплексе (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;

- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

**Контрольные работы.** Знания оцениваются по четырехбальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

**Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий.** Знания оцениваются по четырехбальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними явления.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

**5 БАЛЛОВ (отлично):**

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях понятий и значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать современные научные достижения дисциплины;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых дисциплин.

**4 БАЛЛА (хорошо):**

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;

- четкое представление о сущности и взаимосвязях значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

**3 БАЛЛА (удовлетворительно):**

- фрагментарные знания при ответе;
- владение терминологией;
- неполное представление о сущности и взаимосвязях значимых явлений и процессов;

- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

**2 БАЛЛА (неудовлетворительно):**

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях значимых явлений;

- неумение владеть терминологией.

**5.5. Образовательные технологии.**

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного, сетевого обучения	Количество часов
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	лекция	презентация	2
2.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	семинар	дискуссия (публичное исследование)	2
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	семинар	ситуативно-ролевая игра	2
Итого:				6

**Заочная форма обучения**

**6. Объем дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа, в т. ч. контактная работа обучающихся с преподавателем - лекционные занятия 4 часа, практические занятия 4 часа, самостоятельная работа 60 часов, форма контроля – зачет-4 часа.

**6.1. Учебно-тематический план**

**Учебно-тематический план дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Количество часов			
		контактная работа			Всего
		Лекции	Практические занятия	Самостоятел. работа	
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	1		4	5

2.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	1		6	7
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.		1	6	7
4.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов		1	8	9
5.	Внутриличностные конфликты		1	6	7
6.	Семейные и межличностные конфликты	1		6	7
7.	Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения		1	6	7
8.	Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты			4	4
9.	Этнические, национальные и региональные конфликты			6	6
10.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов	1		8	9
	<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет-4</b>			
	<b>Всего часов:</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>72</b>

## 6.2. Содержание лекционных занятий

### **Тема 1. Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов**

#### **Лекция - презентация**

Анализ основных типов социальных процессов в общественных системах: приспособление, сотрудничество, соперничество, конфликт. Традиции накопления конфликтологических идей мыслителями-гуманистами в античную эпоху, средние века - проблема согласия и насилия в религиозных учениях.

Философские, социологические традиции изучения конфликтов.

Особенности психологической традиции изучения конфликтов.

Современные представления о месте и роли конфликтов в жизнедеятельности человека.

Социокультурные, общественно-политические, экономические, психологические факторы конфликтов. Методы изучения конфликтов в гуманитарных исследованиях.

### **Тема 2. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов.**

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.

Структура конфликта, его объект и предмет. Возможность безобъектного и беспредметного конфликта.

Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д. Проблема комплексного анализа факторов и причин возникновения и развития конфликтной ситуации.

Анализ мотивов, целей участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте.

Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.

### **6. Семейные и межличностные конфликты.**

#### **Деловая игра**

Сущность межличностного конфликта и специфика его рассмотрения социологией, психологией и наукой социальной работы.

Конфликты на невербальном уровне общения. Конфликты на вербальном уровне общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация.

Процесс и динамика конфликта. Стадии и фазы развития конфликта: его расширение и эскалация. Проблемы, связанные с урегулированием конфликта при его эскалации и расширении. Взаимодействие и взаимозависимость людей. Психосовместимость личностей.

Специфика и причины семейных конфликтов. Способы разрешения семейных и межличностных конфликтов. «Брак», «секс», «любовь» как понятия. Семейные конфликты, факторы конфликтности в семейных отношениях, формы конфликтного поведения супругов. Типичные межличностные конфликты у супругов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей.

Психологическое консультирование конфликтных семей.

## **10. Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов**

### **Тренинговое занятие**

Управление конфликтом и основные формы его завершения. Противоречие как главный объект управления конфликтом. Условия, определяющие успешность разрешения конфликта. Важнейшие предпосылки эффективного разрешения конфликтов.

Основные принципы конструктивного разрешения конфликтов. Выбор способов ликвидации противоречий. Основные способы завершения конфликта.

Система факторов, влияющих на технологию конструктивного разрешения конфликтов. Прямые и косвенные методы конструктивного разрешения конфликтов.

Переговорный процесс как способ разрешения конфликтной ситуации.

## **6.3. Содержание практических (семинарских) занятий и лабораторного практикума**

### **Тема 3. Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.**

#### **Ситуационно-ролевая игра «КОНФЛИКТ»**

#### **Вопросы для обсуждения:**

8. Группы причин социальных конфликтов: объективные, организационно-управленческие, субъективные, их сущность, содержание и особенности.
9. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные.
10. Понятие насилия, агрессии. Основные причины насильственного поведения.
11. Конфликтогенный фон и истоки агрессивности.
12. Методы изменения конфликтогенного сознания.
13. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия.
14. Социально-позитивные и социально-негативные конфликты.

#### **Задания:**

4. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
5. Выполнить самостоятельную работу по теме 3.
6. Ситуационно-ролевая игра.

**Цель:** выявление особенности структуры и динамики конфликтного взаимодействия. Изучение причин конфликтов.

#### **Задачи:**

- выявить структурные компоненты конфликтного взаимодействия;
- установить особенности динамики конфликта.

**Формы работы:** индивидуальный анализ текстов, описывающих конфликт; групповое обсуждение результатов индивидуальной работы.

#### **Вопросы для обсуждения:**

5. Методы диагностики конфликтных ситуаций. Охарактеризуйте условия их эффективного применения.
6. Что необходимо предпринять исследователю конфликтных ситуаций для овладения

специальными методами (например, тестирование, эксперимент, социометрия).

7. Основные принципы комплексной диагностики конфликтной ситуации. Предложите собственный вариант, исходя из теоретической подготовки и практической деятельности.
8. Фиксация различных сторон внешнего поведения личности, действий и общения.

Далее студентам предлагается проанализировать тексты, описывающие конкретную ситуацию конфликтного взаимодействия с точки зрения статической структуры (предмет, объект, стороны конфликта, дополнительные участники и др.) и тот же текст необходимо проанализировать с точки зрения динамической структуры (предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация, кульминация, завершение, постконфликтная ситуация). Затем необходимо выявить особенности динамической структуры конфликта с точки зрения наличия или отсутствия всех этапов конфликтного взаимодействия (пропуск или застревание на одной из стадий конфликта, тип конфликта). Обсудить полученные результаты и сделать выводы.

Интерактивная ситуационно-ролевая игра «Конфликт» моделирует в условной обстановке деструктивные межличностные и деловые взаимоотношения в соответствии с заданными ролями или спонтанно разыгрываемые.

*Цели ситуационно-ролевой игры «Конфликт»:*

- развитие умения осуществлять диагностику причин конфликтов; освоение механизма моделирования конфликтных ситуаций; освоение алгоритма анализа конфликта; развитие умения анализировать конфликт на основе разных технологий: традиционным анализом конфликтной ситуации, методом «инцидента», методом разыгрывания ситуации в ролях (инсценировки); освоение методов анализа конфликтов через идентификацию, рефлекссию, эмпатию.

#### **Тема 4. Прогнозирование и предупреждение конфликтов**

**Вопросы для обсуждения:**

6. Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния.
7. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов.
8. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень, уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень.
9. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации.
10. Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование.

**Задания:**

3. Выполните тест 2.
4. Выполните задания к самостоятельной работе 4.

#### **Тема 5. Внутриличностные конфликты**

**Вопросы для обсуждения:**

11. Основные подходы к пониманию внутриличностных конфликтов.

12. Понятие внутриличностных конфликтов в основных психологических подходах: фрейдистский подход, постфрейдистские концепции (А. Адлер, К. Юнг, Э. Фромм, К. Хорни), ролевые конфликты (Д. Мид, Ч. Кули), конфликты уровня притязаний (К. Левин, Ф. Хоппе), конфликты познавательных структур личности Л. Фестингер, кризисы возраста (теория психосоциального развития Э. Эриксона).
13. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Генезис и последствия.
14. Способы управления и разрешения внутриличностных конфликтов: деструктивные и конструктивные.
15. Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте.

**Задания:**

1. Выполните тестовое задание 3.
2. Разработайте презентацию на тему «Приемы снятия внутреннего напряжения в конфликте»

**Тема 7. Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.
2. Предотвращение конфликтов в группах. Разрешение конфликта.
3. Основные стили поведения при конфликте: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование (уклонение), соперничество (конкуренция) по Томасу.

**Задания:**

3. Выполните тестовое задание 4.
4. Проанализируйте ситуации:

**Ситуация 1**

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

**Ситуация 2**

На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А.

**Дополнительная информация:**

1) инициатором представления А. к почетному званию выступил руководитель коллектива;  
2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3) численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое, претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

#### 6.4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины для самостоятельного изучения	Список рекомендуемой литературы (основная, дополнительная)	Формы контроля
1.	Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>5. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб: Питер, 2009</p> <p>6. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М: ИНФРА-М, 2006.</p> <p>7. Светлов В., Семенов В. Конфликтология:Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p> <p>8. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p>	рецензия статьи
2.	Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2.Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>	устный опрос сам. работа 2

		<p align="center"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>5. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>6. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М:ИНФРА-М, 2006.</p> <p>7. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>8. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p>	
3.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	<p align="center"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p align="center"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>5. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>6. Конфликтология : Учебник/ Под ред. Кибанова А.Я.. -М:ИНФРА-М, 2006.</p> <p>7. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>8. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p>	устный опрос, сам. работа 2
4.	Прогнозирование и предупреждение конфликтов	<p align="center"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p>	ситуационн о-ролевая игра

		<p><b>2.Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]:</b> учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа:  <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p><i>Дополнительная литература</i></p> <p>6. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб., Питер, 2009</p> <p>7. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н. Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>8. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>9. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>10. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.</p>	
5.	Внутриличностные конфликты	<p><i>Основная литература</i></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p><b>2.Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]:</b> учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа:  <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p><i>Дополнительная литература</i></p> <p>6. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>7. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный</p>	тестирование, сам. работа 4

		<p>учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>8. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>9. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>10. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p>	
6.	Семейные межличностные конфликты	и <p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>7. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>8. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>9. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>10. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. -Самара: Бахрах, 2009</p> <p>11. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p>	устный опрос, тестирование, разработка презентации, деловая игра, тренинг

		12. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.	
7.	Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2.Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>6. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб., Питер, 2009</p> <p>7. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>8. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>9. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p> <p>10. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	Решение задач
8.	Конфликты в больших социальных группах. Политические конфликты	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2.Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС</p>	реферат тренинг

		<p>«IPRbooks», по паролю</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб., Питер, 2009</p> <p>2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник / Т. Н. Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>3. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. / Захаров Д. К., Коновалова В. Г., Ворожейкин И. Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>4. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству : Пер. с англ. / Стюарт Левин. - М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>5. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009</p> <p>6. Шеллинг Т. Стратегия конфликта / Т. Шеллинг. - М.: ИРИСЭН, 2010.</p> <p>7. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд. / Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	
9.	Этнические, национальные и региональные конфликты	<p><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Кибанов. - М.: Инфра-М, 2014. - 300 с.</p> <p>2. Кузьмина Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Кузьмина Т. В. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 64 с. — Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>7. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник / Т. Н. Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>8. Конфликтология : Учебник / Под ред. Кибанова А. Я. - М.: ИНФРА-М, 2006.</p>	устный опрос, тестирование, реферат

		<p>9. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>10. Светлов В., Семенов В. Конфликтология:Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011</p> <p>11. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН,2010.</p> <p>12. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011</p>	
10.	Основные предпосылки и методы конструктивного разрешенияконфликтов	<p style="text-align: center;"><b>Основная литература</b></p> <p>1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст] :учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.</p> <p>2.Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/645">http://www.iprbookshop.ru/645</a>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература</b></p> <p>7. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях :Учебное пособие/ А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. -СПб: Питер, 2009</p> <p>8. Кильмашкина Т.Н.Конфликтология: Социальные конфликты. Профессиональный учебник/Т.Н.Кильмашкина. - М., Юнити-Дана, 2009</p> <p>9. Конфликтология: Учебник - 2-е изд.,перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011</p> <p>10. Левин Стюарт Разрешение конфликтов. От конфликта ксотрудничеству : Пер. с англ./ Стюарт Левин. -М.: Олимп-Бизнес, 2008</p> <p>11. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия.</p>	устный опрос, тестирование, тенинг

		Учебное пособие. - Самара: Бахрах, 2009 12. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. - М.: ИРИСЭН, 2010.	
--	--	--	--

#### **6.4.2. Методические указания обучающемуся для осуществления самостоятельной работы**

Одним из основных методов овладения знаниями является *самостоятельная работа студентов*, объем которой определяется учебно-методическим комплексом в часах для каждой категории студентов по данному направлению. Самостоятельная работа планируется, с учетом расписания занятий и тематического плана по дисциплине «Конфликтология». Проводя самостоятельную работу, обучающиеся опираются на методические советы и рекомендации преподавателя.

Внедрение этой формы обучения, думается, будет способствовать повышению качества образования. Во-первых, за счет того, что каждый студент при личной встрече с преподавателем сможет решить именно те, проблемы, которые возникают у него при изучении материала и реализации изученного на практике. Во-вторых, повысится уровень самостоятельности студента. Если при проведении группового занятия студент может не принимать активного участия в обсуждении и решении проблемы, или просто соглашаться с решениями, предложенными другими, то, работая самостоятельно, он вынужден будет решать проблему самостоятельно, что в конечном итоге подготовит его к будущей практической деятельности. Студент также сможет самостоятельно планировать время, затрачиваемое им на постановку проблемы, ее решения, и составления отчета для преподавателя, что опять же будет способствовать повышению уровня образования данного студента.

Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой основной и дополнительной литературы. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач. Затем нужно самостоятельно разобрать и решить рассмотренные в тексте примеры, выясняя в деталях практическое значение выученного теоретического материала. После чего еще раз внимательно прочитать все вопросы теории, попутно решая соответствующие упражнения, приведенные в учебниках и сборниках задач.

Помощь в самостоятельной подготовке студенту окажут материалы учебно-методического комплекса. Они содержат перечень вопросов, которые необходимо изучить самостоятельно. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Студенту необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки: составления аналитического обзора, подготовки реферата, заполнения теста, решения ситуационных задач, зачета. Все эти задания, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе: «Фонд оценочных средств».

#### ***Рекомендации по работе с литературой.***

Освоение дисциплины требует систематического и тщательного изучения основной и дополнительной литературы. Работа с литературой требуется как в процессе развернутого

исследования, в течение изучения дисциплины, так и на завершающем этапе, при подготовке к экзамену или зачету.

Поиск необходимой литературы осуществляется при изучении или просмотре следующих изданий: сборники тезисов или научных докладов, трудов, коллективные или персональные монографии, профессиональные журналы, хрестоматийная литература, справочные издания.

При подборе научных и учебных источников следует обращаться к алфавитным и предметным каталогам библиотек, специальным библиографическим справочникам, тематическим сборникам литературы, указателям журнальных статей, использовать ссылки на опубликованные работы, имеющиеся в монографиях и научных статьях.

По рекомендации преподавателя изучение первоисточников может сопровождаться конспектами. Конспектируемый материал рекомендуется группировать по определенным разделам и систематизировать по существу излагаемой информации. Это необходимо для того, чтобы в процессе изучения материала можно было легко анализировать и сопоставлять различные точки зрения авторов по тем или иным дискуссионным вопросам.

Выполнение студентами самостоятельной работы контролируется в зависимости от задания в форме проверки конспекта, проведения коллоквиума, проведения тестирования, написания рефератов, выполнение письменных заданий (написание эссе, экспресс-опросы). Все задания для самостоятельной работы, темы рефератов и тесты для контроля знаний студентов можно найти в материалах учебно-методического комплекса в разделе Фонда оценочных средств.

Одной из форм контроля самостоятельной работы является тест. При подготовке к **тесту** обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и отраженный в учебно-методическом комплексе (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 40 минут.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы (верное, четкое, достаточно глубокое изложение);
- полнота и лаконичность ответа;
- грамотное комментирование и приведение примеров.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;

- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

**Контрольные работы.** Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

**Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий.** Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками;
- умение оперировать психологическими понятиями и категориями;
- умение психологически грамотно анализировать факты и возникающие в связи с ними явления.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

**5 БАЛЛОВ (отлично):**

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях понятий и значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать современные научные достижения дисциплины;
- ориентирование в специальной литературе.
- знание основных проблем базовых дисциплин.

**4 БАЛЛА (хорошо):**

- в основном полные знания по всем вопросам;
- владение психологической терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности и взаимосвязях значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

### **3 БАЛЛА (удовлетворительно):**

- фрагментарные знания при ответе;
- владение терминологией;
- неполное представление о сущности и взаимосвязях значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

### **2 БАЛЛА (неудовлетворительно):**

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях значимых явлений;
- неумение владеть терминологией.

## **6.5. Образовательные технологии.**

№ п/п	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма/методы активного, интерактивного, сетевого обучения	Количество часов
1.	Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.	семинар	ситуативно-ролевая игра	2
Итого:				2

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы**

### *Основная литература*

1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Текст]: учебник/ А. Я. Кибанов.- М.: Инфра-М, 2014.- 300с.
2. Кузьмина Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/645>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### *Дополнительная литература*

1. Абрамов Р.Н. Сетевые структуры и формирования информационного общества // Социологические исследования. 2002. № 2.
2. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева. - Ульяновск: УлГТУ, 2010.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М., 2002.
4. Громова О. Н. Конфликтология: Учебное пособие. М.: ЮНИТИ, 2009.
5. Дмитриев А., Казимирчук В. Технология достижения консенсуса: процедурные аспекты // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. М., 1994. № 7.
6. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие для студентов вузов. М., 2002.
7. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. М., 2002.
8. Добренков В.И., Кравченко А.И. Социология. Учебник: В 3-х тт. М., 2000. Т. 1.
9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 2-е издание, дополненное и переработанное. - 213с.
10. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2008.
11. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М.: АО Аспект - Пресс, 2009.
12. Здравомыслов А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. М., 2007.

13. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов н/Д.: Изд-во Феникс, 2008.
14. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000.
15. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 2001.
16. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: учебное пособие. М., 2008.
17. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб.: Лань, 2001.
18. Конфликтология: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. /Захаров Д.К., Коновалова В.Г., Ворожейкин И.Е. – М., Инфра-М, 2011
19. Леонов Н.И. Конфликтология. М.: Издательство: МОДЭК, МПСИ. 2002.
20. Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2003.
21. Пронин С.В., Давыдов А.П. Социальные конфликты в современном обществе. М., 2003.
22. Прошанов С.Л. Социология конфликта в России: История, теория, современность. М., 2008.
23. Психология деловых конфликтов: Хрестоматия. Учебное пособие. -Самара: Бахрах, 2009
24. Психология конфликта / Сост. и общая ред. Н.В. Гришиной. СПб.: Питер, 2001.
25. Рубин Дж, Пруйт Д., Ким ХеСунг Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.:Прайм ЕВРОЗНАК, 2001.
26. Рябцев В.Н., Шитив М.А. Конфликтология. Хрестоматия (для студентов политологических отделений и факультетов университетов). - Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ, 2001. - 488с.
1. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011
27. Светлов В., Семенов В. Конфликтология: Учебное пособие /В. Светлов, В. Семенов. – СПб., Питер, 2011
28. Трухачев В.И., Лякишева И.Н., Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры. М.: Финансы и статистика, 2005.
29. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. М.: Тандем ЭКМОС, 2000.
30. Цыбульская М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие - М. : Изд. центр ЕАОИ, 2009.]
31. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск: Амалфея, 2007.
32. Шеллинг Т. Стратегия конфликта/ Т. Шеллинг. -М.: ИРИСЭН, 2010.
33. Шермерорн Дж. Организационное поведение : 8-е изд./ Дж.Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. - СПб.: Питер, 2011

***справочники, словари, энциклопедии:***

1. Давлетчина С. Б. Словарь по конфликтологии. - Улан-Удэ: Издательство ВСГТУ, 2010. – 100с.

***перечень периодических изданий:***

1. Вестник общественного мнения
2. Вопросы образования
3. Вопросы социологии
4. Высшее образование в России
6. Личность и культура
7. Мир России
9. Общественные науки и современность
12. Социальная реальность
13. Социально-гуманитарные знания

14. Психологические исследования
15. Психологический журнал
17. Социология власти
18. Психология образования
19. Психология. Реферативный журнал
20. Человек

#### **8. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека
2. <http://diss.rsl.ru/> Российская государственная библиотека диссертаций
3. <http://www.edulib.ru/> Центральная библиотека образовательных ресурсов
4. <http://www.inion.ru/product/db.htm> Базы данных ИНИОН
5. <http://www.edu.ru/> Библиотека федерального портала «Российское образование»
6. <http://club.fom.ru> Библиотека клуба «Образование по-новому»
7. <http://www.socium.info/library.html> Библиотека информационно-аналитического центра «Социум» <http://soc.lib.ru/> Библиотека социологии и психологии управления
8. <http://spb.org.ru/> - Практическая конфликтология в России
9. <http://www.uniyar.ac.ru/> - Политика в зеркале конфликтологии
10. [www.humanities.edu.ru](http://www.humanities.edu.ru) - Вишневская А.В. Курс лекций
11. <http://aguarun.ru/psih/K> - Психология конфликта
12. [onflikt/default.htm](http://onflikt/default.htm) – статьи об управлении персоналом
13. [www.conflictology.spb.r](http://www.conflictology.spb.r) – Статьи о проблемах конфликтологии

#### **9. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочные системы**

1. СПС «Консультант Плюс» (локальная сеть Института)
2. ЭБС «IPRbooks» [URL:http://www.iprbookshop.ru/11020](http://www.iprbookshop.ru/11020) или локальная сеть Института
3. Компьютерная презентация лекций (PowerPoint)
4. Рабочее место, оборудованное компьютером с выходом в сеть Интернет
5. Локальная сеть Волгоградского гуманитарного института (учебно-методическая документация)
6. Электронная почта студента ВГИ ([\\_\\_\\_\\_\\_@vggi.ru](mailto:_____@vggi.ru))
7. Поисковые системы: <http://www.yandex.ru/>; <https://www.google.ru/>; <https://mail.ru/>

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

№ п/п	Наименование	Наименование помещения или оборудования
1.	Специализированные аудитории:	1. Компьютерный класс. 2. Комната психологической разгрузки
2.	Специализированная мебель и оргсредства	1. Компьютеры. 2. Учебная мебель
3.	Технические средства обучения:	1. Сеть Интернет 2. Пакет Microsoft office (Word, Excel, Power Point), Acrobat reader.

#### **11. Методические указания для обучающихся**

Изучения дисциплины «Конфликтология» обусловлено большой теоретической, так и практической значимостью проблемы решения споров не доводя дело до суда. Изучение альтернативных способов разрешения споров позволяет освоить тонкости не только в отношении решения конфликта правовыми способами, но и грамотно использовать приемы и методы разрешения конфликтов. Помимо этого у студента формируется навыки толкования законодательных актов и умелое применение их на практике.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать теоретическими знаниями по вопросам заключения, изменения, прекращения соглашения о процедуре медиации, соглашения о примирении сторон, способы воздействия на стороны конфликта; освоить правовые основы источники медиации, уметь определять их взаимосвязь, приоритеты действия при конкуренции норм; знать судебное толкование правовых норм; основные юридические проблемы, сложившиеся на практике при толковании правовых норм; особенности применения способов урегулирования спора в различных отраслях права.

Изучение дисциплины заключается *в посещении лекций, практических занятий и самостоятельной работы студента.*

Студенты посещают **лекции**, ведут конспекты, дорабатывают их, изучая основную и дополнительную литературу. Целью лекционного материала является формирование у студентов теоретических знаний. Задачами занятий в форме лекций является: усвоение теоретических основ и нормативного материала; выработка умений применения в практической деятельности полученных знаний в этой сфере.

Помимо изучения теоретического и законодательного материала студент должен уметь грамотно применить его на практике.

На практических занятиях студенты участвуют в обсуждении всех запланированных вопросов, решают практические задачи и тесты. Студенты также выполняют различные задания, направленные на глубокое овладение знаниями учебной дисциплины.

Цель проведения практических занятий является закрепление теоретического и практического материала, полученного студентом на лекционных занятиях.

На практических занятиях активно используются интерактивные формы проведения занятий. Деловая игра – большая эффективность учебных деловых игр по сравнению с более традиционными формами обучения (например, лекцией) достигается не только за счет более полного воссоздания реальных условий профессиональной деятельности, но и за счет более полного личностного включения обучающихся в игровую ситуацию, интенсификации межличностного общения, наличия ярких эмоциональных переживаний успеха или неудачи. В отличие от дискуссионных и тренинговых методов здесь возникает возможность направленного вооружения обучаемого эффективными средствами для решения задач, задаваемых в игровой форме, и воспроизводящих весь контекст значимых элементов профессиональной деятельности.

Ролевая игра – это разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в небольших группах (3-5 участников). Участники получают задание на карточках (на доске, листах бумаги и т.д.), распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют (показывают) всей группе. Преимущество этого метода в том, что каждый из участников может представить себя в предложенной ситуации, ощутить те или иные состояния более реально, почувствовать последствия тех или иных действий и принять решение.

Данная форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями.

На практических занятиях активно используется такая форма, как разработка проектов определённых правовых документов.

Дискуссия – это публичное выступление или свободный вербальный обмен знаниями, суждениями, идеями или мнениями по поводу какого-либо спорного вопроса, проблемы. Ее существенными чертами являются сочетание взаимодополняющего диалога и обсуждения-спора, столкновение различных точек зрения, позиций. Дискуссию рассматривают как метод интерактивного обучения и как особую технологию. В качестве метода дискуссия используется в других формах обучения: семинарских занятиях, тренингах, деловых играх, кейс-технологии. А также дискуссия включает в себя «мозговой штурм», анализ ситуаций и т.д.

По сравнению с лекционно-семинарской формой обучения дискуссия имеет ряд преимуществ:

1. дискуссия обеспечивает активное, глубокое, личностное усвоение знаний. Хотя лекция является более экономичным способом передачи знаний, дискуссия может иметь гораздо более долгосрочный эффект, особенно в случаях, когда обсуждаемый материал идет вразрез с установками некоторых членов группы либо включает неприятные или спорные вопросы. Активное, заинтересованное, эмоциональное обсуждение ведет к осмысленному усвоению новых знаний. Может заставить обучающегося задуматься, изменить или пересмотреть свои установки.

2. во время дискуссии осуществляется активное взаимодействие обучающихся. Активное участие в дискуссии раскрепощает обучающихся, развивает коммуникативные навыки, формирует уверенность в себе. Как правило, дискуссия подразумевает высокий уровень вовлеченности группы. Но почти всегда имеются участники, которые проявляют пассивность, не желая присоединиться к обсуждению. Однако если группа, тема и вопросы тщательно подобраны, то отдельным участникам становится очень трудно уклониться и не внести свой вклад в дискуссию.

3. обратная связь с обучающимися. Дискуссия обеспечивает видение того. Насколько хорошо группа понимает обсуждаемые вопросы.

Для повышения эффективности подготовки студентов *к практическому занятию* рекомендуется следующий порядок ее организации. Сначала изучаются теоретические вопросы по соответствующей теме с проработкой, как конспектов лекций, так и учебников. Особое внимание следует обратить на понимание основных понятий и определений, что необходимо для правильного понимания и решения задач.

Помощь в этом вопросе студенту окажут материалы *учебно-методического комплекса*.

*Во-первых*, они содержат перечень вопросов, которые рассматривались на лекционном занятии. Если обучающийся по каким-либо причинам не посетил его, к каждой теме дана литература, которая поможет восполнить пробелы.

*Во-вторых*, материалы учебно-методического комплекса содержат перечень вопросов, которые будут рассматриваться на практическом занятии. К каждой теме прилагается список основной и дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать наиболее полной подготовке к занятию. Обучающемуся необходимо знать, что для подготовки достаточно использовать один из приведенных источников основной литературы. Для расширения познаний необходимо обращаться к дополнительной литературе. Использование дополнительной литературы становится обязательным, если на это прямо указал преподаватель.

*В-третьих*, материалы учебно-методического комплекса содержат методические указания для обучающегося. В первую очередь надо обратить внимание на то, что к каждой теме приведены основные понятия и краткое содержание материала, необходимого для изучения.

*В-четвертых*, материалы учебно-методического комплекса содержат задачи и ситуации для обсуждения. В целях более глубокого изучения дисциплины, формирования навыков и умений письменного изложения проблемы, студентам предлагается решать задачи письменно.

С целью проверки глубины усвоения пройденного материала, а также в рамках подготовки к промежуточной аттестации (зачету), обучающиеся выполняют тесты.

При подготовке *к тесту* обучающийся должен внимательно изучить материал, предложенный преподавателем и учебно-методическим комплексом (основные термины, вопросы для обсуждения, основную и дополнительную литературу); рассмотреть практические задачи, предложенные к данной теме; еще раз вернуться к теоретическим вопросам для закрепления материала.

Как правило, тесты включает в себя от 10 до 20 заданий. На ознакомление с вопросами и формулирование ответа студенту отводится 20 минут. Студент должен выбрать из предложенных вариантов правильный ответ и подчеркнуть его.

Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- умение оперировать понятиями и категориями;
- умение самостоятельно толковать и правильно правовые нормы;
- умение правильно применять к различным правовым ситуациям;
- развитие навыков самостоятельной работы с нормативно-правовыми актами, материалами судебной практики, учебной и научной литературой при решении поставленных задач.

Студенты, давшие в результате 80 % и более правильных ответов получают оценку «отлично». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 60 % и более процентов получают оценку «хорошо». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на 50 % и более процентов получают оценку «удовлетворительно». Студенты, давшие в результате опроса правильные ответы на менее 50 % вопросов получают оценку «неудовлетворительно».

Форма контроля – *реферат, доклад, аналитический обзор*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

*Контрольные работы*. Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов по дисциплине преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;

- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

*Оценка знаний, умений и навыков (компетенций) при интерактивных формах занятий.* Знания оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

При оценивании знаний и умений студентов учитываются следующие критерии:

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие навыков научного анализа материала и его изложения;
- выработка умения самостоятельного выделения из всей найденной информации основных аспектов раскрывающих суть темы реферата и анализа их;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

- умение оперировать литературоведческими понятиями и категориями;
- умение грамотно анализировать произведения;
- умение правильно использовать полученные навыки и знания.

Критерии оценки и шкала оценивания знаний, умений, навыков:

#### **5 БАЛЛОВ (отлично):**

- систематизированные, полные знания по всем вопросам;
- свободное владение терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;
- четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях понятий и значимых явлений;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;
- умение использовать научные достижения журналистских и других связанных с ними дисциплин;
- ориентирование в специальной литературе и знание положений руководящих разъяснениях высших судебных инстанций;
- знание основных проблем базовых дисциплин.

#### **4 БАЛЛА (хорошо):**

- развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;
- развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.

- умение оперировать литературоведческими понятиями и категориями;
- умение грамотно анализировать произведения;
- умение правильно использовать полученные навыки и знания.

#### **3 БАЛЛА (удовлетворительно):**

- фрагментарные знания при ответе;
- владение терминологией;
- не полное представление о сущности и взаимосвязях значимых явлений и процессов;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;

#### **2 БАЛЛА (неудовлетворительно):**

- отсутствие знаний и компетенций;
- отсутствие представления о сущности, характере и взаимосвязях значимых

явлений;

- неумение владеть литературоведческой терминологией.

Завершающей формой контроля изучения курса является **зачет**. Вопросы к зачету содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины. При подготовке к зачету студент должен руководствоваться следующими положениями:

- определить к какой из изученных тем относится вопрос;
- при помощи учебно-методического комплекса определить объем содержания данного вопроса;
- изучить основные положения данного вопроса, используя конспекты лекций, основную и дополнительную литературу, указанную в материалах учебно-методического комплекса.

**Зачет.** При оценивании знаний, умений и навыков студентов учитывается:

- умение оперировать понятиями и категориями;
- умение грамотно анализировать предложенные тексты и ситуации,
- развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;
- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами.

В результате использования форм обучения, рассмотренных выше, студенты должны получить комплексные знания по дисциплине, его применять, использовать теоретических источников. Студенты должны комплексно подходить к решению поставленных проблем и быть самостоятельными в принятии решений.

**Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ»**

**Рассмотрено и утверждено**  
на заседании кафедры

**Фонд оценочных средств**

**«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**







## 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкала оценивания

№ раздела	Наименование и код формируемой и контролируемой компетенции	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)*	Показатели оценивания (знания, умения, навыки)
1	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-7)	<p><b>Темы:</b></p> <p>Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов</p> <p>Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов</p> <p>Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.</p> <p>Прогнозирование и предупреждение конфликтов</p> <p>Внутриличностные конфликты</p> <p>Семейные и межличностные конфликты</p> <p>Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения</p> <p>Конфликты в больших социальных группах.</p> <p>Политические конфликты</p> <p>Этнические, национальные и региональные конфликты</p> <p>Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов</p>	<p><b>Знать:</b> основные правила устных коммуникаций, владеть приемами риторики, культурные традиции, морально-этические нормы общественной жизни</p> <p><b>Уметь:</b> понимать важность соблюдения основных требований, предъявляемых к работе в коллективе, разграничивать факты и оценки, плюрализм мнений и точек зрения, баланс интересов), следовать этим принципам в профессиональной деятельности</p> <p><b>Формируемые навыки:</b> владеть основами знаний в области психологии личности, познавательных и творческих процессов, межличностного и межгруппового общения.</p>

К разделам № 1-8 (устный ответ, активные и интерактивные формы, зачет)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки: систематизированные, полные знания по всем вопросам, входящим в

	<p>показатель «знать» соответствующей компетенции;  свободное владение терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;  четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях значимых явлений;  систематизированные, полные знания по всем вопросам;  свободное владение терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;  четкое представление о сущности, характере и взаимосвязях понятий и значимых явлений;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;</li> <li>- умение использовать научные достижения журналистских и других связанных с ними дисциплин;</li> <li>- ориентирование в специальной литературе и знание положений руководящих разъяснениях высших судебных инстанций;</li> <li>- знание основных проблем базовых дисциплин.</li> </ul>
хорошо	<p>Выставляется студенту, если он проявил следующие знания, умения, навыки не в полной мере:</p> <p>систематизированные, неполные знания по всем вопросам, входящим в показатель «знать» соответствующей компетенции;  свободное владение терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы;  умение обосновать излагаемый материал практическими примерами;  развитие навыков самостоятельного научного поиска необходимой литературы;  развитие навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой при решении поставленных задач;  развитие умения излагать изучаемый материал в краткой по объему и емкой по содержанию форме;  закрепление знаний по выбранной теме при работе с дополнительными источниками.  умение оперировать литературоведческими понятиями и категориями;  умение грамотно анализировать произведения;  умение правильно использовать полученные навыки и знания.</p>
удовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он проявил фрагментированные и неполные знания, умения, навыки:</p> <p>систематизированные, неполные знания по всем вопросам, входящим в показатель «знать» соответствующей компетенции;  фрагментарные знания при ответе;  владение терминологией;  не полное представление о сущности и взаимосвязях значимых явлений и процессов;  умение обосновать излагаемый материал практическими примерами</p>
неудовлетворительно	<p>Выставляется студенту, если он продемонстрировал:</p> <p>отсутствие знаний и умений;  отсутствие представления о о сущности и взаимосвязях значимых явлений и процессов;  неумение владеть терминологией;  отсутствие сформированных навыков;</p>

	отсутствие сформированной компетенции
Зачтено	Выставляется студенту, если он проявил: свободное владение терминологией, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответов на вопросы; умение обосновать излагаемый материал практическими примерами; умение использовать теоретические знания по дисциплине, и других связанных с ними дисциплин; ориентирование в специальной литературе и знание литературных источников; знание основных проблем.
Не зачтено	Выставляется студенту, если он продемонстрировал: отсутствие знаний и умений; отсутствие представления о сущности и взаимосвязях значимых явлений и процессов; неумение владеть терминологией; отсутствие сформированных навыков

#### К разделам № 1-8 (контрольная работа)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
отлично	ответ полный, правильный, понимание материала глубокое, основные умения сформированы и устойчивы; изложение логично, доказательно, выводы и обобщения точны и связаны с явлениями жизни, с областью будущей специальности; использование правовой терминологии правильное, практическая ситуация решена правильно;
хорошо	ответ удовлетворяет вышеназванным требованиям, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в определении понятий, в выводах и обобщениях имеются отдельные неточности, легко исправимые с помощью дополнительных вопросов преподавателя, практическая ситуация решена правильно
удовлетворительно	ответ обнаруживает понимание основных положений излагаемого материала, однако наблюдается значительная неполнота знаний; определение понятий нечеткое, умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения аргументированы слабо, в них допускаются ошибки; в решении практической ситуации имеются грубые недостатки;
неудовлетворительно	ответ неправильный, показывает незнание основного материала, грубые ошибки в определении понятий, неумение работать с документами, источниками, нормативно-правовыми актами, практическая ситуация не решена или решена, но не правильно.

### 1.3. Типовые контрольные задания и иные материалы

№ раздела	Наименование и код формируемой и контролируемой компетенции	Этапы формирования компетенции (разделы, темы дисциплины, изучение которых формирует компетенцию)*	Вид оценочного средства (контрольное задание (тесты, рефераты и проч.), позволяющее провести контроль знаний, умений, навыков)
1	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-7)	<p><b>Темы:</b>            Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов            Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов            Диагностика конфликта. Аналитическая схема исследования конфликтов.            Прогнозирование и предупреждение конфликтов            Внутриличностные конфликты            Семейные и межличностные конфликты            Межгрупповые конфликты. Пути их разрешения            Конфликты в больших социальных группах.            Политические конфликты            Этнические, национальные и региональные конфликты            Основные предпосылки и методы конструктивного разрешения конфликтов</p>	Составление, систематизация и аналитический анализ изученной информации. Тестирование. Беседа. Диспут. Подготовка реферата и сообщения

#### Тестовые задания для текущего и рубежного контроля

#### Вопросы текущего тестового контроля:

Примерные тестовые задания для проведения контроля отдельных тем:

#### ТЕСТ № 1

1. Перечислите основные области, представляющие причину конфликта.
  1. Ценности.
  2. Отношения.
  3. Настроения.
  4. Информация.
  5. Структура.
  6. Интересы.

## 7. Потребности.

2. Что понимается под предметом конфликта?

1. Объективно существующие противоречия по поводу использования тех или иных ресурсов.
2. Объективно существующая или мыслимая проблема, служащая причиной разногласий между сторонами.
3. Объективно существующие разногласия и проблемы по поводу разделения властей между сторонами.

3. Перечислите позитивные функции конфликта.

1. Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
2. Дестабилизирующая функция.
3. Коммуникативно-информационная функция.
4. Функция развития общества.
5. Функция изменения отношений власти.
6. Разрушительно-политическая функция.

4. Перечислите основные элементы классификации причин конфликтов.

1. Объективные
2. Субъективные
3. Социально-психологические.
4. Внешние.
5. Внутренние.

5. Укажите, с чем связаны объективные причины конфликта.

1. Нехваткой ресурсов.
2. Отсутствием власти.
3. Духовным обнищанием.
4. Крахом идеологии.
5. Силой власти.

6. Укажите, с чем связаны субъективные причины конфликта.

1. Психология человека.
  2. Духовные основы личности.
  3. Экономические потребности.
7. Перечислите, что может быть предметом конфликта.
1. Ресурс.
  2. Статус.
  3. Духовные ценности.
  4. Экономические потребности.
  5. Властные полномочия.

8. Перечислите виды характера объективных причин конфликта.

1. Организационно-управленческий характер.
2. Структурно-организационный характер.
3. Функционально-организационный характер.
4. Личностно-функциональный характер.
5. Ситуативно-управленческий характер.

9. Перечислите структурные составляющие социального конфликта.

1. Субъекты конфликта.

2. Взаимоотношения между субъектами конфликта.
3. Предмет конфликта.
4. Состояние окружающей среды, в которой конфликт возникает и развивается.
5. Характеристика второстепенных участников.

10. Перечислите негативные функции конфликта

1. Функция разрядки сложившейся политической напряженности.
2. Дестабилизирующая функция.
3. Коммуникативно-информационная функция.
4. Функция развития общества.
5. Функция изменения отношений власти.
6. Разрушительно-политическая функция.

11. Перечислите динамические показатели конфликта.

1. Конфликтная ситуация.
2. Конфликтное взаимодействие.
3. Эскалация конфликта.
4. Завершение конфликта.
5. Послеконфликтное взаимодействие.

12. Укажите элементы возникновения конфликта.

1. Проблема.
2. Конфликтная ситуация.
3. Участники.
4. Инцидент.
5. Действия.

13. Перечислите второстепенных участников конфликта.

1. Подстрекатели.
2. Пособники.
3. Организаторы.
4. Судьи.
5. Посредники.

14. Перечислите элементы характеристики субъектов конфликта.

1. Количественный состав.
2. Качественный состав.
3. Сила власти.
4. Уровень организации.
5. Объем ресурсов.

15. Перечислите формы проявления конфликта.

1. Латентные.
2. Актуализированные.
3. Закрытые.

16. Перечислите фазы развития конфликта.

1. Латентный период.
2. Активное течение конфликта.
3. Инцидент.
4. Проявление конфликта.
5. Последствия конфликта.

17. Перечислите, что является основными элементами конфликтного взаимодействия.

1. Объект конфликта.
2. Участники конфликта.
3. Социальная среда.
4. Условия конфликта,
5. Субъективное восприятие конфликта.

18. Перечислите основные стадии развития конфликта.

1. Латентная стадия.
2. Стадия открытого конфликта.
3. Стадия разрешения конфликта.

19. Перечислите на каких критериях основаны наиболее распространенные классификации конфликтов.

1. Стороны конфликтов.
2. Характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт.
3. Направленность конфликта.
4. Временные параметры конфликта.
5. Результативность конфликтов.

20. Как подразделяются конфликты по временным параметрам?

1. Кратковременные.
2. Быстротечные.
3. Длительные.

## ТЕСТ 2

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

2. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); регулирование; разрешение;
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование); разрешение;
- в) прогнозирование; регулирование; разрешение;
- г) прогнозирование; анализ; предупреждение; разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации; прогнозирование; предупреждение; разрешение.

3. Признание реальности конфликтующими сторонами; легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

- а) прогнозирования конфликта;
- б) предупреждения конфликта;
- в) стимулирования конфликта;
- г) регулирования конфликта;
- д) разрешения конфликта.

4. Институционализация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта;
- г) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению уставных норм и правил поведения в конфликте;
- д) обращение к медиатору.

5. Легитимизация конфликта – это:

- а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил поведения в конфликте;
- г) обращение к медиатору;
- д) придание конфликту широкой огласки.

6. Принципами управления конфликтами являются:

- а) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; опора на общественное мнение; комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность; объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности; опора на общественное мнение;
- в) конкретно-ситуационный подход; гласность; опора на положительные качества конфликтующих; применение биографического метода;
- г) гласность; опора на общественное мнение; учет интересов руководства; прогнозирование;
- д) прогнозирование, стимулирование; регулирование; разрешение.

7. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:

- а) К. Томасом и Р. Киллменом;
- б) Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
- г) М. Дойг и Д. Скотт;
- д) Р. Фишером и У. Юри.

8. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;

- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
- д) стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

9. Что относится к форме разрешения конфликта:

- а) порицание, юмор, убеждение, уступка;
- б) уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
- в) требования, критика, убеждение, юмор;
- г) уступка, требования, убеждение, критика;
- д) подчинение; примирение; убеждение, согласование.

10. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

- а) прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
- б) прогнозирование; предупреждение (стимулирование) и регулирование;
- в) только прогнозирование;
- г) только предупреждение (стимулирование);
- д) только регулирование.

### Тест 3.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Технологии эффективного общения в конфликте сводятся 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 и взаимной эмпатии 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 из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;
- б) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие;
- в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
- г) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
- д) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

6. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

7. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:

- а) визуализация; «заземление»; проецирование; очищение ауры;
- б) визуализация; сублимация; проецирование; «заземление»;
- в) регрессия; сублимация; визуализация;
- г) визуализация; выдержка; сублимация; очищение ауры;
- д) сублимация; рационализация; регрессия; визуализация.

8. 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.

9. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в:

- а) установке на рациональное восприятие соперника;
- б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
- в) переводе темы разговора;
- г) отвлечении от ненужной информации;
- д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

10. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в:
- а) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера;
  - б) поддержании высокой самооценки только у себя;
  - в) поддержании высокой самооценки только у партнера;
  - г) поддержании высокой самооценки в глазах соперника;
  - д) поддержании высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника.

Тест 4.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:

где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

2. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:

где S1 и S2– субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

3. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме:

где S1 и S2– субъекты конфликта; П – посредник (медиатор).

- а) конъюнктивный;
- б) конгруэнтный;
- в) дизъюнктивный;
- г) смешанный;
- д) линейный.

4. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии?

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

5. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения...»?

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;

д) «колеблющийся».

6. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

- а) «избегающий»;
- б) «уступающий»;
- в) «отрицающий»;
- г) «наступающий»;
- д) «колеблющийся».

7. Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют зарубежные и отечественные исследователи данной проблемы:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

8. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш-проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»;
- д) «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

9. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- а) «выигрыш-выигрыш»;
- б) «выигрыш-проигрыш»;
- в) «проигрыш-проигрыш»;
- г) «проигрыш-выигрыш»;
- д) «выигрыш-проигрыш» и «проигрыш-выигрыш».

10. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов, как: критика конструктивных положений партнера; использование неожиданной информации; обман; угроза; блеф?

- а) «видимого сотрудничества»;
- б) «дезориентации партнера»;
- в) «провокации чувства жалости у партнера»;
- г) «ультимативная тактика»;
- д) «выжимания уступок».

Тест 5.

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность-группа;
- б) группа-группа;
- в) личность-группа и группа-группа;
- г) руководитель-коллектив;
- д) микрогруппа-микрогруппа внутри коллектива.

2. Групповая атрибуция – это:

- а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоборствующей группы;
- б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и соответственно негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами;
- в) неадекватное социальное сравнение своей и чужой группы;
- г) «деиндивидуализация» взаимного восприятия;
- д) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия.

3. Для каких конфликтов характерны следующие причины: неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между неформальным лидером и коллективом.

4. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом.

5. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиции лидеров; неудовлетворительные коммуникации?

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между руководством организации и персоналом;
- г) конфликт между подразделениями внутри организации;
- д) конфликт между руководством и коллективом.

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: новый руководитель, назначенный со стороны (в коллективе был свой достойный претендент на эту должность); стиль управления; низкая компетентность руководителя; сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между рядовым сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

7. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания?

- а) конфликт между руководством и коллективом;

- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

8. Для каких конфликтов характерны следующие причины: конфликтная личность; нарушение групповых норм; низкая профессиональная подготовка; неадекватность внутренней установки статусу?

- а) конфликт между руководством и коллективом;
- б) конфликт между лидером и микрогруппой;
- в) конфликт между администрацией и персоналом;
- г) конфликт между сотрудником и коллективом;
- д) конфликт между подразделениями внутри организации.

9. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются:

- а) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; неадекватное групповое сравнение; групповая солидарность;
- б) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая атрибуция;
- в) «деиндивидуализация» взаимного восприятия; перцентивная деформация; групповая солидарность;
- г) неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; перцентивная деформация;
- д) неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия.

10. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления; низкая компетентность руководителя;
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров;
- в) негативная оценка руководителя со стороны вышестоящего руководства;
- г) неудовлетворительные коммуникации;
- д) распределение ресурсов.

## Тест 6

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

2. Какие из перечисленных ниже конфликтов являются глобальными:

- а) первая и вторая мировая войны; «холодная война» между Востоком и Западом в 1950-1980-е годы; экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис;

- б) конфликт между развивающимися и развитыми странами; конфликт между Россией и США в космосе; экологический кризис; вторая мировая война; демографический кризис;
- в) конфликт между развивающимися и развитыми странами; мировая термоядерная война; демографический кризис; экологический кризис; энергетический кризис;
- г) первая и вторая мировая войны; холодная война между Востоком и Западом в 1950-1980-е годы; Мировая термоядерная война; нефтяная война между Ближним Востоком и Евро-Американским союзом; война между Японией и США в области информационных технологий;
- д) экологический кризис; энергетический кризис; демографический кризис; кризис в политических отношениях между Востоком и Западом; религиозный кризис между мусульманским и немусульманским миром.

3. Реальная возможность возникновения глобальных конфликтов появилась:

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в конце XX века;
- г) в середине XX века;
- д) ожидается в первой половине XXI века.

4. Благодаря деятельности, какой международной организации глобальные проблемы современности получили активное изучение и широкую известность:

- а) ООН;
- б) Римского клуба;
- в) Европейского Союза;
- г) Международного агентства по атомной энергии (МАГАТЭ);
- д) Международного союза охраны природы и природных ресурсов (МСОП).

5. Кто из отечественных ученых один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале XX века:

- а) Н. А. Бердяев;
- б) В. И. Вернадский;
- в) Н. И. Вавилов;
- г) В. М. Бехтерев;
- д) Э. К. Циолковский.

6. Под региональными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами внутри государства;
- б) конфликты между государствами, связанные с их интересами в том или ином регионе;
- в) конфликты между отдельными государствами, коалициями государств или отдельными региональными субъектами социального взаимодействия внутри государства, с охватом больших географических и социальных пространств;
- г) конфликты, которые возникают между субъектами социального взаимодействия на основе противоречий регионального значения;
- д) конфликты, разрешение которых возможно только с привлечением международных организаций.

7. Формами разрешения региональных конфликтов являются:

- а) консенсус; взаимное примирение; угроза применения силы; присутствие третьей стороны;

- б) консенсус; взаимное примирение; присутствие третьей стороны; угроза применения силы третьей стороной;
- в) присутствие третьей стороны; угроза применения силы третьей стороной; ультиматум; консенсус;
- г) консенсус; подавление одной из сторон; взаимное примирение; перевод борьбы в русло сотрудничества;
- д) консенсус; ультиматум; угроза применения силы; вмешательство ООН.

8. Правовую базу управления региональными конфликтами составляют:

- а) нормы международного права;
- б) конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;
- в) региональные и муниципальные законы;
- г) только нормы международного права, конституционные нормы и правовые акты государственного уровня;
- д) все правовые акты, регламентирующие функционирование субъектов социального взаимодействия.

9. Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

- а) национально-этнические и религиозные интересы и традиции;
- б) международные отношения;
- в) глобальные проблемы современности;
- г) географический фактор;
- д) экономический фактор.

10. Какое основание положено в выделение такого типа региональных конфликтов, как конфликты между коалициями государств:

- а) особенности географического положения субъектов конфликтного взаимодействия;
- б) масштаб;
- в) сфера проявления;
- г) национально-этнические особенности;
- д) уровень общественного развития.

#### Тест 7

1. Что является предметом индивидуального трудового конфликта?

- 1. Индивидуальное право на труд.
- 2. Индивидуальные условия реализации права на труд.
- 3. Индивидуальные потребности личности.

2. Перечислите состав участников конфликта в организации.

- 1. Основные участники.
- 2. Группы поддержки.
- 3. Судьи.
- 4. Организаторы.
- 5. Другие участники.

3. Перечислите сферы возникновения трудовых конфликтов.

- 1. Условия труда.
- 2. Система распределения ресурсов.
- 3. Выполнение ранее принятых договоренностей.
- 4. Система ценностных ориентаций.

5. Духовная несовместимость.

4. Какие бывают трудовые конфликты по отношениям статуса участников?

1. Вертикальные.
2. Иерархические.
3. Высшие.
4. Горизонтальные.
5. Низшие.

5. Какие бывают трудовые конфликты по степени их проявления?

1. Открытые.
2. Кратковременные.
3. Закрытые.
4. Активные.
5. Пассивные.

6. Перечислите функции трудового конфликта.

1. Функция влияния.
2. Сигнальная функция.
3. Творческая функция.
4. Социально-психологическая функция.
5. Мобилизационная.

7. Перечислите виды трудовых конфликтов, исходя из особенностей сторон.

1. Конфликт между трудовым коллективом и администрацией.
2. Конфликт между трудовым коллективом и профсоюзным комитетом.
3. Конфликт между администрацией и профсоюзным комитетом.
4. Конфликт между трудовым коллективом и руководством отрасли.
5. Конфликт между трудовыми коллективами разных организаций.
6. Конфликт между трудовыми коллективами и органами управления государства.

8. Перечислите способы разрешения трудовых конфликтов.

1. Административные.
2. Педагогические.
3. Авторитарные.
4. Социальные.
5. Экономические.

9. Перечислите, что является главным условием возникновения конфликта в организации?

1. Нарушение нравственных норм взаимоотношений между членами организации разных категорий.
2. Организации процесса производства.
3. Нарушение технологий производства.

10. Перечислите, какие бывают конфликты, исходя из их социально-психологического анализа?

1. Иррациональные.
2. Рациональные.
3. Конструктивные.
4. Деконструктивные.
5. Социально-психологические.

11. Перечислите, какие типы конфликтов различают в организациях?

1. Конфликты с внешней средой.
2. Внутренние конфликты.
3. Межорганизационные.

12. Перечислите характерные признаки возникновения конфликтной ситуации в организации.

1. Наличие фактов унижения достоинства личности в официальной или неофициальной обстановке.
2. Резкое изменение в отношении к работе.
3. Наличие фактов уклонения от выполнения указаний, распоряжений начальников.
4. Наличие обоюдных или односторонних словесных или физических оскорблений.
5. Замкнутость, уединение, подавленность отдельных членов трудового коллектива.
6. Наличие формальной постановки работы по управлению персоналом.
7. Наличие негативных суждений об окружающей обстановке, о жизни и деятельности сослуживцев и должностных лиц.

13. Перечислите, как делятся работники по приверженности к конфликтам.

1. Устойчивые к конфликтам.
2. Удерживающиеся от конфликтов.
3. Конфликтные.

14. Перечислите системы, функционирующие в трудовой организации, которые в дальнейшем дают название типам конфликта.

1. Организационно-техническая.
2. Социально-экономическая.
3. Административно-управленческая.
4. Внеформальная.
5. Социально-психологическая.
6. Социально-культурная.

15. Укажите, что является предтечей конфликта в организации?

1. Социальная напряженность.
2. Действия руководителя.
3. Общественная разобщенность.

16. Перечислите основные причины субъективного характера, приводящие к трудовым конфликтам.

1. Сознательное нарушение работодателем или наемным работником трудового законодательства.
2. Незнание или неверное толкование норм трудового права.
3. Небрежное отношение работников к выполнению своих обязанностей.
4. Заблуждение сторон о наличии или отсутствии того или иного права у них по действующему законодательству.
5. Отсутствие трудового законодательства.

17. Какие внутренние конфликты бывают в организациях?

1. Межличностные.
2. Межгрупповые.
3. Внутригрупповые.

18. Какие группы факторов воздействуют на возникновение социальной напряженности в организации?

1. Внешние
2. Внутренние.
3. Смешанные.

19. Перечислите виды социальной дезадаптации

1. Физиологическая.
2. Биологическая.
3. Социально-психологическая.
4. Психофизиологическая.
5. Объективная.

20. Сколько уровней выделяется в социальной напряженности?

1. 1.
2. 5.
3. 7.
4. 2.
5. 3.

### **Итоговый тест**

1. Знания людей о конфликтах в древнейшее время излагались в основном:

- а) в философии и сказках;
- б) в мифологии и религии;
- в) в народном творчестве.

2. Основные положения Конфуция о конфликтах изложены в его нравственных заповедях, наиболее известной из которых является «золотое правило поведения», гласящее:

- а) никогда нельзя нарушать законы;
- б) не выступай против общественной воли;
- в) не делай другим того, чего не желаешь себе.

3. В древней Греции изучением конфликтов занимался философ:

- а) Гуго Гроций;
- б) Платон;
- в) Френсис Бэкон.

4. Работу «О граде божьем», в которой анализировалась война как высшая и ожесточенная форма проявления конфликта, написал древнегреческий философ:

- а) Эразм Роттердамский;
- б) Адам Смит;
- в) Августин Блаженный.

5. Одним из первых в средние века предпринял попытку системного анализа социальных конфликтов флорентийский теоретик и государственный деятель:

- а) Николо Макиавелли;
- б) Платон;

в) Эразм Роттердамский.

6. Возможность войны между суверенными государствами в средние века допускал:

- а) Аристотель;
- б) Гуго Гроций;
- в) Демокрит.

7. Впервые совокупность причин социальных конфликтов внутри отдельно взятой страны проанализировал в средние века английский философ:

- а) Фрэнсис Бэкон;
- б) Адам Смит;
- в) Эразм Роттердамский.

8. Трактат «Левиафан», в котором раскрывалась роль государства в урегулировании конфликтов в обществе, в 1651 г. написал английский мыслитель:

- а) Гуго Гроций;
- б) Адам Смит;
- в) Томас Гоббс.

9. Родоначальником либерализма, который четко разграничил понятия «личность», «общество», «государство», являлся английский философ:

- а) Джон Локк;
- б) Демокрит;
- в) Адам Смит.

10. Тезис о том, что в основе конфликта лежит деление общества на классы (капиталисты, земельные собственники и наемные рабочие) и экономическое соперничество, обосновал ученый Нового времени:

- а) Джон Локк;
- б) Адам Смит;
- в) Жан Жак Руссо.

11. Идею об «общественном договоре», который будет препятствовать конфликтам между людьми, впервые высказал в Новое время:

- а) Демокрит;
- б) Адам Смит;
- в) Жан Жак Руссо.

12. В работе «О войне» раскрыл природу международного военного конфликта и предложил знаменитую формулу «Война есть продолжение политики другими средствами» немецкий философ:

- а) Карл Маркс;
- б) Фридрих Энгельс;
- в) Карл Клаузовиц.

13. Положение о том, что развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание и это составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов, было обосновано в учении английского биолога:

- а) Адама Смита;
- б) Джона Локка;
- в) Чарльза Дарвина.

14. Определение конфликта следует трактовать следующим образом:

- а) это непонимание между людьми;
- б) это резкое обострение противоречия и столкновение двух или более субъектов в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон;
- в) это процесс борьбы, переходящий в гармонизацию отношений.

15. Любые типы конфликтов всегда сопровождает:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) экономический конфликт;
- в) политический конфликт.

16. Одной из стратегий поведения человека в конфликтной ситуации является компромисс, который можно определить как:

- а) попытку уйти от решения конфликта;
- б) урегулирование разногласий путем взаимных уступок;
- в) открытую борьбу за свои личные интересы.

17. Деструктивный конфликт – это конфликт, который приводит:

- а) к негативным, а часто и к разрушительным последствиям;
- б) к быстрому разрешению противоречия между людьми;
- в) к затуханию конфликтной ситуации.

18. Большой вклад в развитие теории о конфликтах внесли такие ученые России, как:

- а) Лавров, Михайловский, Бакунин;
- б) Ломоносов, Руковишников, Попов;
- в) Черепанов, Иванов, Менделеев.

19. Конфликтология в буквальном смысле слова означает:

- а) теорию о взаимоотношениях между людьми;
- б) учение о конфликте;
- в) искусство борьбы.

20. Долгое время материал о конфликтах изучался студентами в рамках такой дисциплины, как:

- а) история;
- б) педагогика;

в) психология.

21. В широком смысле юридическим конфликтом следует признать любой конфликт, в котором:

- а) спор так или иначе связан с правовыми отношениями сторон;
- б) участниками обязательно являются юристы;
- в) участвуют судьи и адвокаты.

22. Любой межгосударственный конфликт является юридическим, поскольку:

- а) затрагивает интересы больших масс людей;
- б) отношения между государствами попадают под действие норм международного права;
- в) может привести к неоправданным разрушениям и жертвам.

23. Особенностью конфликтологии является:

- а) сложной для понимания материал;
- б) комплексный характер;
- в) использование статистической информации.

24. В зависимости от формы проявления выделяются следующие типы конфликтов:

- а) быстрые и медленные;
- б) скрытые и открытые;
- в) мирные и немирные.

25. Предупреждение конфликта – это деятельность, направленная:

- а) на недопущение его возникновения;
- б) на сокрытие информации о нем;
- в) на быстрое его разрешение.

26. Могут ли конфликты выполнять положительную функцию в трудовом коллективе?

- а) нет, поскольку конфликт всегда приводит к вражде;
- б) да, если они помогают выявить недостатки в работе;
- в) нет, если отсутствует третья, независимая сторона.

27. Конфликтология – это отрасль знания:

- а) теоретического характера;
- б) прикладного характера;
- в) теоретико – прикладного характера.

28. Конфликтология как научная дисциплина сформировалась в недрах западной политологии и социологии:

- а) в 50–60-е гг. XX в.;
- б) в 20–30-е гг. XI в.;

в) в 30–40-е гг. XV в.

29. Международный конфликт возникает, когда:

- а) одно государство или группа государств стремится навязать свои интересы другому государству;
- б) внутри государства идет борьба за власть;
- в) люди вынуждены эмигрировать из своей страны.

30. Цицерон обосновал тезис о справедливой и благочестивой войне, которая может вестись:

- а) бедными людьми против плохого царя;
- б) как отмщение за причиненное зло и изгнание из страны вторгшегося врага;
- в) рабами против своих хозяев, если они их притесняют.

31. Карл Маркс разработал социологическую теорию, которая:

- а) легла в основу теории конфликта;
- б) отрицала конфликты в обществе;
- в) запрещала государству вмешиваться в конфликты между людьми.

### **Вопросы к экзамену:**

1. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
2. Теоретико-методологические основы конфликтологии.
3. Объект, предмет и задачи конфликтологии.
4. Методы юридической конфликтологии.
5. История развития конфликтологии.
6. Составляющие конфликта.
7. Стратегии поведения в конфликте.
8. Структура конфликта, функции конфликта.
9. Первопричины конфликтов. Типы конфликтогенов.
10. Ситуационный метод изучения конфликтов.
11. Значение и роль конфликтологии для практической деятельности работника.
12. Психологические исследования конфликтов.
13. Границы конфликта.
14. Противоречия, приводящие к конфликту.
15. Критические ситуации и кризисы, как причина и следствие конфликтов.
16. Субъективный и объективный характер конфликтов.
17. Сущность и структура социального конфликта.
18. Классификация социальных конфликтов.
19. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений.
20. Причины конфликтов, связанные с личностными особенностями руководителя.
21. Причины конфликтов, связанные с особенностями коллектива.
22. Причины конфликтов зависящие от особенностей личности подчиненного и взаимоотношений между членами коллектива.

23. Положительная и отрицательная стороны конфликтов.
24. Этапы развития конфликта.
25. Информационные факторы возникновения конфликтов.
26. Структурные факторы возникновения конфликтов.
27. Ценностные факторы, приводящие к конфликту.
28. Факторы отношений, приводящие к конфликту.
29. Поведенческие факторы, приводящие к конфликту.
30. Психологическая характеристика портрета конфликтного человека.
31. Условия и причины морально-психологических конфликтов
32. Политические конфликты, причины их возникновения.
33. Урегулирование и разрешение политических конфликтов.
34. Типология политических конфликтов.
35. Понятие «карта конфликта», её практическая ценность.
36. Межэтнические и межнациональные конфликты.
37. Военные конфликты.
38. Социально-экономические конфликты.
39. Социально-трудовые конфликты.
40. Внутриличностный конфликт.
41. Способы урегулирования конфликтов в педагогическом процессе.
42. Конфликты в административно-управленческой системе.
43. Пути и условия предупреждения конфликтов.
44. Особенности профилактики и разрешения конфликтов на национальной основе.
45. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
46. Конфликт во взаимодействии родителей и детей.
47. Психологическое консультирование конфликтных семей.
48. Типичные конфликты супругов, причины.
49. Способы завершения конфликта.
50. Приёмы слушания и понимания оппонента в конфликте.
51. Приёмы управления эмоциями в конфликте.
52. Психологическая традиция в работе с конфликтами психотерапия, психологическое консультирование, групповая психотерапевтическая работа).
53. Модель посредничества и модель арбитража в разрешении конфликта: их преимущества и недостатки.
54. Принципы и условия успешного проведения переговорного процесса.

**Критерии оценки – см. п 1.2. ФОС**

**Методические указания  
по написанию рефератов и подготовке докладов и т.п.**

Для более успешной работы по подготовке рефератов, докладов и других видов учебных работ, в частности, по вопросам выбора темы работы, основных направлений ее содержания, структуры, выбора источников и литературы и другим вопросам студентам, при сохранении их индивидуального предпочтения в отношении выбора темы работы, полезно также обращаться за советом к преподавателю дисциплины для получения методологических рекомендаций и советов по подготовке работы.

К общим рекомендациям по данному вопросу можно отнести следующие:

1. Письменная работа должна быть оформлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к письменным работам (выровненные поля, единый шрифт, титульный лист, указаны заглавия разделов работы, указана библиография и приведено содержание работы).

2. Работа (письменная работа с докладом или реферат с докладом) может быть небольшой по объему, но должна быть выполнена самостоятельно. Работы могут быть двух основных видов, а также иных по согласованию с преподавателем:

1 вид – Письменная работа (с последующим докладом) по изучению отдельного института, проблемы, актуального вопроса и т.п. в области права. Желательно брать в качестве темы небольшой вопрос, но проработать его (рассмотреть) на основе нормативно-правовых источников, теоретической литературы, судебной практики. В этом случае в библиографии должно быть не менее 5 источников. По объему работа может занимать около 3-5 страниц.

2 вид – Реферат с последующим устным его докладом. В данном случае берется значительный по объему основной источник (статья, глава из книги, учебного пособия, текст закона и др.) и реферировается (кратко излагается) студентом в письменном виде и устно представляется на семинарском занятии в виде доклада.

В этом случае реферированный текст (первоисточник) должен быть по объему не менее 30 страниц. Сам реферат должен быть объемом 5-7 страниц. При этом реферат должен быть не копированием отдельных блоков реферированной работы, а кратко излагать основное содержание глав, параграфов и разделов реферированной работы, при желании и необходимости с комментариями студента – автора реферата и доклада.

Библиография ограничивается одним первоисточником или в крайней необходимости по желанию студента какими-либо другими вспомогательными источниками для удобства подготовки и изложения реферата.

При подготовке докладов, рефератов и написании эссе необходимо обращать внимание на специализированные периодические издания для дополнительного чтения. В качестве дополнительных рекомендуемых источников информации студентам следует также рассматривать электронные базы данных и Интернет.

### *Тематика рефератов*

1. Гендерные различия поведения в конфликте
2. Примеры различий в способах оценки результатов деятельности
3. «Конфликтные личности»: ситуация или характер?
4. Факторы, способствующие проявлению конструктивной роли организационных конфликтов
5. Структурные конфликты: примеры, их организационные и личностные причины
6. Инновационные конфликты: примеры, их внешние и внутренние причины
7. Конфликты значимости: примеры, их организационные и личностные причины
8. Конфликты справедливости: примеры, их организационные и личностные причины
9. Конфликты, связанные с соперничеством за ресурсы: примеры, их организационные и личностные причины
10. Динамические конфликты: примеры, их организационные и личностные причины
11. Доказательство теоремы Томаса
12. Примеры неосознаваемых мотивов в конфликте и их причины
13. Причины различий в представлениях о конфликтной ситуации
14. Примеры деловых конфликтов, развивающихся по типу А
15. Примеры деловых конфликтов, развивающихся по типу Б
16. Примеры деловых конфликтов, развивающихся по типу В

17. Чем отличаются понятия «позиции конфликтующих сторон» и «образ конфликтной ситуации»?
18. Чем отличаются понятия «предмет конфликта» и «объект конфликта»?
19. Типология конфликтогенов
20. Инцидент: случайное стечение обстоятельств или закономерность?
21. Позитивные и негативные функции этапа кульминации (пика конфликта)
22. Позитивные и негативные субъективные последствия конфликта
23. Позитивные и негативные объективные последствия конфликта
24. Виды и примеры внутриличностных конфликтов.
25. Примеры деловых конфликтов вследствие несоответствия ролевым ожиданиям партнера
26. Что лучше: конкуренция или сотрудничество?
27. Стратегия избегания: примеры, конструктивные и деструктивные функции в конфликте
28. Стратегия борьбы: примеры, конструктивные и деструктивные функции в конфликте
29. Стратегия приспособления: примеры, конструктивные и деструктивные функции в конфликте
30. Стратегия компромисса: примеры, конструктивные и деструктивные функции в конфликте
31. Примеры использования различных типов медиаторства в разрешении организационных конфликтов
32. Влияние стиля руководства на разрешение организационных конфликтов
33. Примеры использования различных тактик взаимодействия медиатора с оппонентами
34. Примеры использования различных подходов к разрешению конфликта в зависимости от соотношения «проигрыша» и «выигрыша»
35. Жесткий стиль переговоров: примеры, плюсы и минусы
36. Мягкий стиль переговоров: примеры, плюсы и минусы
37. Позиционный торг в переговорах: примеры, плюсы и минусы
38. Примеры использования различных приемов конструктивной критики
39. Примеры «психологического айкидо» в деловой коммуникации.

**Критерии оценки – см. п 1.2. ФОС**

**Задачи, содержание тренингов и деловых игр  
по дисциплине  
«Конфликтология»**

***Рекомендации перед проведением практических занятий в форме тренинга***

**Знакомство и постановка целей.**

Начинается тренинг с процедуры рассаживания. Тренер сам ставит стулья в круг, а группа ему помогает. Уже здесь можно получить первую информацию об участниках (кто активно помогает, а кто делает вид, что чем-то занят или наблюдает).

Выработка групповых правил.

Необходимым условием при проведении тренинга является введение групповых норм и правил. Соблюдение этих норм необходимо для достижения целей тренинга и создания комфортной психологической атмосферы. Групповыми правилами являются:

- Правило равноценности. Нет статусных различий, иерархии, сложившихся до тренинга.
- Правило активности. От активности каждого члена группы выигрывают все.
- Правило искренности. Каждый говорит то, что думает, а не то, что, как он думает, от него ждут другие, при этом меру доверительности устанавливает сам.
- Обсуждению подлежит только то, что происходит здесь и сейчас.
- Правило конфиденциальности. Информация, обсуждаемая в группе и касающаяся личных жизненных историй, не выносится за пределы группы.
- Правило конструктивной обратной связи. Говорить о поведении, а не о личности.

### **Деловая игра к теме 6.**

Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»

Цель игры. Закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, развитие навыков и умений эффективного общения в сложных ситуациях.

Порядок проведения игры. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнение 1 взято из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 278).

Упражнение 1

Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения — вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

Упражнение 2

Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

Рисунки взяты из рисуночного теста Розенцвейга.

Мне очень жаль,  
что мы забрызгали  
ваш костюм, хотя  
так старались  
объехать лужу.



Это ужасно,  
вы разбили  
любимую вазу  
моей матери



Вам же не видно  
экрана?



Как обидно, что  
моя машина  
сломалась и вы  
из-за этого  
опоздали на поезд.



Вот уже третий раз  
я прихожу к вам  
с этими часами.  
Я купила их неделю  
назад, но как только  
принесу их домой,  
они останавливаются.



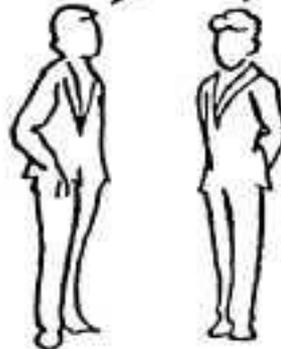
Согласно библио-  
течным правилам,  
вы можете брать  
одновременно  
только две  
книжки.



Не слишком ли вы  
шумите?



Твоя подруга  
пригласила меня  
сегодня вечером на  
танцы. Она сказала,  
что ты не придешь.

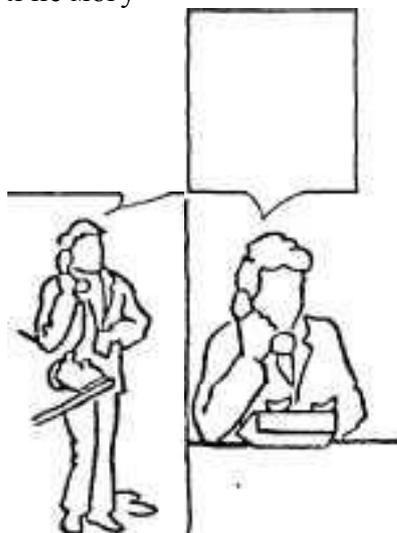


Я понимаю, что  
вам нужен ваш  
плащ, однако вы  
должны подо-  
ждать до конца  
обеда, пока не  
придет мастер.

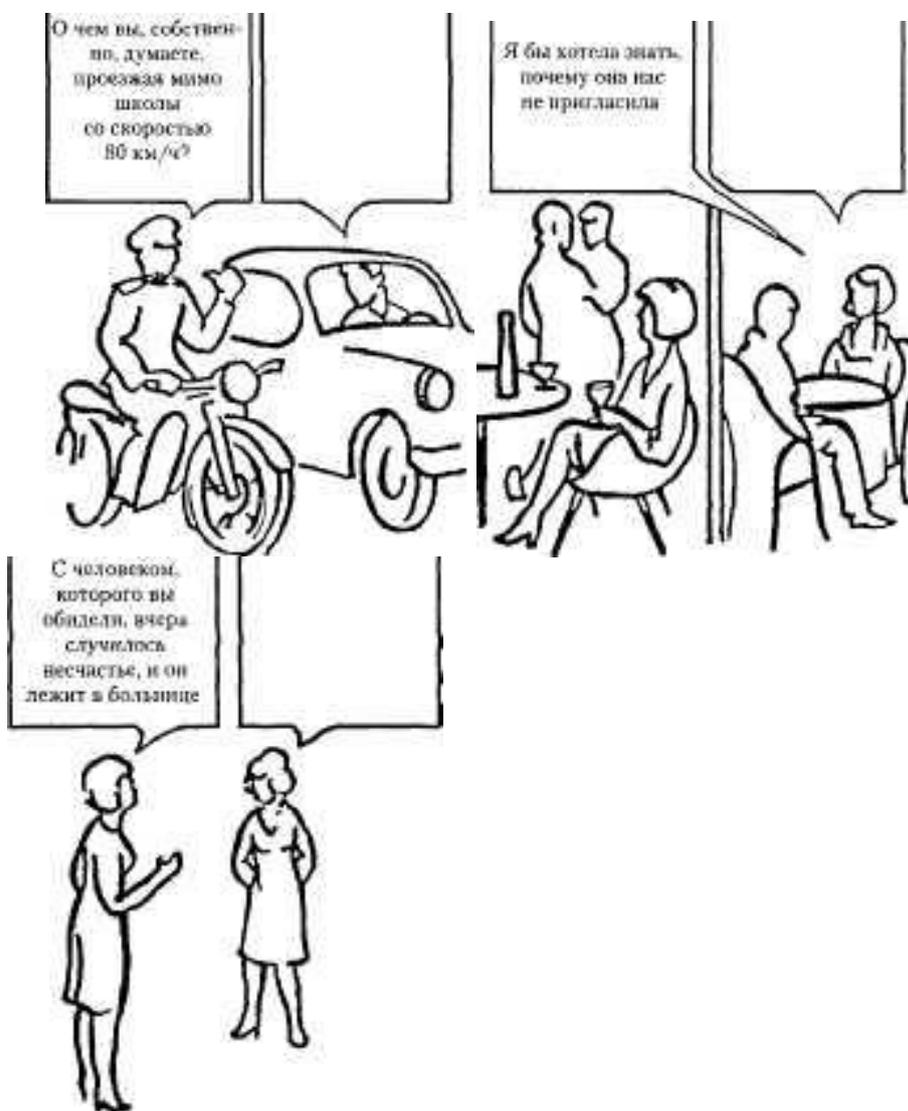




Я понимаю, что  
подвожу тебя,  
но приехать  
я не могу



Вы не имели никакого права меня обгонять





### Тренинговое занятие к теме 10.

Выбор формы критики. Рассмотрим наиболее часто используемые формы критики. В процессе тренинга преподаватель диктует критические оценки, а студенты записывают их в свои тетради.

Критические оценки могут быть:

1. Подбадривающая критика: «Ничего, в следующий раз сделаете лучше. А сейчас – не получилось».
2. Критика-упрек: «Ну что же вы? Я на вас так рассчитывал!» Или: «Эх вы! Я был о вас более высокого мнения!»
3. Критика-надежда: «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше».
4. Критика-аналогия: «Раньше, когда я был таким, как вы, молодым специалистом, то тоже допустил точно такую же ошибку. Ну и попало мне от начальника!»
5. Критика-похвала: «Работа сделана хорошо, но не для этого случая».
6. Критика-озабоченность: «Я очень озабочен сложившимся положением дел, потому что за невыполнение этого задания в срок несет ответственность весь коллектив».

7. Безличная критика: «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии. Думаю, что они и сами сделают для себя должные выводы».
8. Критика-сопереживание: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы поймите меня. Ведь дело-то не сделано».
9. Критика-сожаление: «Я очень сожалею, но должен отметить, что ваша работа выполнена некачественно».
10. Критика-удивление: «Как?! Неужели вы не сделали еще работу? Не ожидал...»
11. Критика-ирония: «Делали, делали и... сделали. Работа что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!»
12. Критика-намеки: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...»
13. Критика-смягчение: «Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы...»
14. Критика-укоризна: «Что же вы сделали так неаккуратно? Да еще и не вовремя?!»
15. Критика-замечание: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь, если не знаете, как выполнить задание!»
16. Критика-предупреждение: «Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!»
17. Критика-требование: «Работу вам придется переделать!»
18. Критика-вызов: «Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения».
19. Критика-совет: «Я вам советую не горячиться, подождите, остыньте и завтра с новыми силами проанализируйте, что и как нужно поправить».
20. Конструктивная критика: «Работа выполнена неверно. Что конкретно собираетесь предпринять?!» Или: «Работа не выполнена. Посмотрите возможность использования такого-то варианта».
21. Критика-опасение: «Я очень опасаясь, что и в следующий раз работа будет выполнена на таком же уровне».
22. Критика-окрик: «Стой! Что ты делаешь? Разве можно так выполнять эту работу?»
23. Критика-обида: «Эх вы! Не ожидал я от вас такого! Где же ваша совесть?!»
24. Критика-покровительство: «Да! Не получилось! Ну ничего, я вам помогу».
25. Критика-угроза: «Я вынужден применить к вам самые строгие дисциплинарные меры».

Можно было бы привести и другие виды критики, но для тренинга достаточно и такого количества.

Условия выполнения упражнений. Задание выдается аудитории, разделенной на две группы. Каждая группа, посоветовавшись в течение 3–5 минут, определяет форму критики согласно выданной установке. Затем представители групп зачитывают окончательный вариант критических замечаний и сами определяют, какую форму критики они использовали. Преподаватель и представители другой группы выступают экспертами по отношению к отвечающей по выполненному заданию группе. Для развития состязательности присваивается 1 балл той группе, которая лучше справилась с заданием. При выдаче определенной установки преподавателю нужно учитывать получаемую в вузе специальность.

#### Упражнение 1

Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним. Ситуации для групп:

1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?
2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

#### Упражнение 2

Общая установка. Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

Ситуации для групп:

1. Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?
2. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

Упражнение 3

Общая установка. Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

Ситуации для групп:

1. Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?
2. На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

В конце упражнений подсчитывается число набранных баллов и определяется победитель. Критерий оценки выбирает преподаватель.

### «Две темы»

Участники получают листки с вопросами и ходят в свободном броуновском движении, встречаясь, кто с кем хочет. При встрече каждый имеет право задать два вопроса и должен на два вопроса кратко ответить сам. Замысел: не устраивать теоретические дискуссии, а постараться прочувствовать характер человека по его ответам.

Все встанут в один общий круг, присматриваются, к кому хотели бы подойти, какие темы-вопросы хотели бы задать.

По окончании задания в общем кругу происходит свободный обмен впечатлениями, участники отвечают на вопросы ведущего:

- Кому чаще всего задавался один и тот же вопрос? Какой именно?
- А кто сам часто задавал один «любимый» вопрос? Какой? Почему?
- Кому было нелегко отвечать на некоторые вопросы? Какие?
- Кто встречался с яркими, неожиданными ответами?
- Кто особенно запомнился? Кого бы Вы могли отметить?

### «Ассоциации в парах»

Участники садятся в парах напротив друг друга. Ведущий дает задание: «Сейчас под спокойную тихую музыку сосредоточьтесь на человеке напротив Вас... Подумайте, какие воспоминания, мысли, образы он вызывает в Вашей памяти? Запишите на листках в столбик все эти ассоциации. Это могут быть известные люди, литературные персонажи, явления природы, неодушевленные предметы, животные, птицы и все, что подскажет Вам фантазия».

Через 3 мин. участники обмениваются листками. Читают и рассказывают партнеру, какие ассоциации понравились, какие не очень, какие показались интересными, а какие непонятными...

### «Мои проблемы»

Ведущий: «В жизни все мы испытываем разные трудности, обнаруживая у себя черты, осложняющие нам жизнь. В то же время, если припомнить, найдутся примеры,

показывающие, что мы вполне способны с этим справиться (пример). Стало быть, все в наших руках». Участникам предлагается вспомнить и записать такие случаи (по одному), а потом рассказать о них.

Данное упражнение создает у каждого участника ощущение близости и общности с другими участниками и в трудностях и в возможностях совладания с ними.

#### **«Уверенные, неуверенные и агрессивные ответы»**

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в данной гипотетической ситуации неуверенный, агрессивный и уверенный ответ. При выполнении этого упражнения необходимо учитывать, что невербальное поведение говорит о нашем состоянии не меньше, чем вербальное.

Ведущий просит у группы обратной связи относительно агрессивного, уверенного и неуверенного поведения каждого участника.

#### **«Я не такой, как все, и все мы разные»**

Участникам предлагается в течение пяти минут с помощью цветных карандашей нарисовать или описать, что такое «радость». Рисунок может быть конкретным, абстрактным, каким угодно. После выполнения задания все рисунки перемешиваются и затем рассматриваются участниками. Ведущий обращает внимание на различие в понимании и представлении радости. Делается вывод о том, как по-разному люди понимают одно и то же. Затем листки вновь перемешиваются, и каждому предлагается вновь найти свой листок. Проводится обсуждение, легко или трудно это было сделать и почему. Затем делается вывод о том, что каждый человек неповторим, незаменим, что является основанием для ощущения своей ценности. Вопросы для обсуждения: «Что еще важно для того, чтобы иметь чувство собственного достоинства?»

### **К теме 6. Снятие внутреннего напряжения в конфликте.**

#### **РАБОТА СО СТРЕССОМ**

Симптомы стресса.

Симптомы стресса	Никог да 1	Чаше чем в полгода 2	Чаше чем раз в месяц 3	Чаше чем раз в неделю 4	Посто янно 5
1. Затяжные головные боли					
2. Мегринозные сосудистые боли					
3. Боли в желудке					
4. Повышенное АД					
5. Холодные кисти рук					
6. Изжога					
7. Поверхностное частое дыхание					
8. Диарея					
9. Сильное сердцебиение					
10. Влажные руки (потеют)					
11. Тошнота					
12. Метеоризм					
13. Учащённое мочеиспускание					

14 Влажные ноги					
15 Маслянистая кожа					
16 Усталость и истощение					
17 Энурез					
18 Сухость во рту					
19 Тремор рук					
20 Боли в спине.					
21 Боли в шее					
22 Жевательные движения челюстей.					
23 Скрежет зубами.					
24 Запоры					
25 Тяжесть в груди сердце.					
26 Головокружение,					
27 Рвота					
28 Нарушения менструального цикла					
30 Мраморная кожа					
31 Замедленное сердцебиение					
32 Колики					
33 Астма					
34 Расстройство пищеварения					
35 Пониженное АД					
36 Боли в суставах					
37 Гипервентиляция					
38 Сухость кожных покровов					
39 Стоматит (заболевание челюстей)					
40 Аллергия					

## УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ СНЯТИЯ СТРЕССА

**Упражнение 1.** Этот комплекс очень прост и эффективен, для его выполнения вам не потребуется ничего, кроме стены.

1. Нахмурьте лоб, сильно напрягите лобные мышцы на 10 секунд; расслабьте их тоже на 10 секунд. Повторите упражнение быстрее, напрягая и расслабляя лобные мышцы с интервалом в 1 секунду. Фиксируйте свои ощущения в каждый момент времени.
2. Крепко зажмурьтесь, напрягите веки на 10 секунд, затем расслабьте — тоже на 10 секунд. Повторите упражнение быстрее.
3. Наморщите нос на 10 секунд. Расслабьте. Повторите быстрее.
4. Крепко сожмите губы. Расслабьте. Повторите быстрее.
5. Сильно упритесь затылком в стену, пол или кровать. Расслабьтесь. Повторите быстрее.
6. Упритесь в стену левой лопаткой, пожмите плечами. Расслабьтесь. Повторите быстрее.
7. Упритесь в стену правой лопаткой, пожмите плечами. Расслабьтесь. Повторите быстрее.

**Упражнение 2.** Если обстановка вокруг накалена и вы чувствуете, что теряете самообладание, этот комплекс можно выполнить прямо на месте, за столом, практически незаметно для окружающих.

1. Так сильно, как можете, напрягите пальцы ног. Затем расслабьте их.
2. Напрягите и расслабьте ступни ног и лодыжки.
3. Напрягите и расслабьте икры.

4. Напрягите и расслабьте колени.
5. Напрягите и расслабьте бедра.
6. Напрягите и расслабьте ягодичные мышцы.
7. Напрягите и расслабьте живот.
8. Расслабьте спину и плечи.
9. Расслабьте кисти рук.
10. Расслабьте предплечья.
11. Расслабьте шею.
12. Расслабьте лицевые мышцы.
13. Посидите спокойно несколько минут, наслаждаясь полным покоем. Когда вам покажется, что медленно плывете, — вы полностью расслабились.

**Упражнение 3.** Это упражнение можно делать в любом месте. Нужно сесть поудобнее, сложить руки на коленях, поставить ноги на землю и найти глазами предмет, на котором можно сосредоточить свое внимание.

1. Начните считать от 10 до 1, на каждом счете делая вдох и медленный выдох. (Выдох должен быть заметно длиннее вдоха.)
  2. Закройте глаза. Снова посчитайте от 10 до 1, задерживая дыхание на каждом счете. Медленно выдыхайте, представляя, как с каждым выдохом уменьшается и наконец исчезает напряжение.
  3. Не раскрывая глаз, считайте от 10 до 1. На этот раз представьте, что выдыхаемый вами воздух окрашен в теплые пастельные тона. С каждым выдохом цветной туман сгущается, превращается в облака.
  4. Плывайте по ласковым облакам до тех пор, пока глаза не откроются сами. Чтобы найти нужный ритм счета, дышите медленно и спокойно, отгораживаясь от всевозможных волнений при помощи воображения. Этот метод очень хорошо ослабляет стресс.
- Через неделю начните считать от 20 до 1, еще через неделю — от 30 и так до 50.

## **К теме 9. Анализ конфликтных ситуаций**

### **Методы диагностики организационных конфликтов**

Проблемы диагностики конфликтов:

1. Слабая изученность самого феномена конфликта, особенно организационного конфликта как отдельного его типа, обладающего определенной спецификой; Для того, чтобы была возможна диагностика, необходимо наличие достаточно обширных знаний об объекте (в данном случае, о конфликте, в частности, об организационном конфликте), но таких знаний еще пока недостаточно, поэтому в этой области многие специалисты ориентируются не на диагностику, а на исследование.

Отсюда:

Большинство методик диагностики конфликтов в блоке описания реального ориентировано на проблемный подход, (хотя есть (и много) ориентированных на предметный подход).

Отсюда: преобладание качественных и неформализованных методов в большинстве методик.

2. Наиболее изучен феномен конфликта – в психологии. Отсюда: Возможность создания методик диагностики конфликта на базе психологических и социально-психологических методов. Однако для диагностики организационных конфликтов этого недостаточно, поскольку в этом случае целый пласт конфликтов – позиционные конфликты – остаются вне поля зрения.
3. Общей проблемой большинства методик диагностики конфликтов является то, что они не позволяют определить основные причины возникшего конфликта ( для определения причин обычно используют качественные методы), зато, как правило, позволяют выявить особенности взаимодействия участников конфликта, их поведение в конфликте, уровня конфликтности личности или группы, но не собственно причины конфликта.
4. Отставание в развитии технологического уровня знания от теоретического в плане анализа позиционных конфликтов в отечественной организационной конфликтологии:

- в основном, рассматривались внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты с точки зрения их психологической составляющей, затем анализировались и трудовые конфликты, но не организационные. Хотя в теоретическом плане эти проблемы достаточно проработаны как западными специалистами по теории и социологии организаций, так и отечественными (А.И.Пригожин, А.К.Зайцев).

### **Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга**

#### 1. Предмет спора.

Является ли он «делом принципа» или затрагивает отдельные разногласия сторон. Отступление от собственных принципов является трудным делом, поэтому в той степени, в какой конфликт связан с отдельными разногласиями сторон, он легче поддается конструктивному разрешению.

#### 1. размер ставок. –

какова ценность того, что может быть потеряно участником конфликта в случае неудачного для него исхода. Гринхелг считает, что люди могут преувеличивать реальную ценность «ставки», если они вовлечены в противоборство с ориентацией на выигрыш или если исход конфликта может стать прецедентом для последующих ситуаций.

#### 2. Характер и степень взаимозависимости участников в данном конфликте.

Связывает ли участников «строгое соперничество», когда выигрыш одной стороны означает проигрыш другой, в связи с чем возникает жесткая тенденция следовать только своим интересам, или же может быть найдено решение, при котором стороны могут обоюдно выиграть от решения конфликта. Отношения по типу нулевой суммы (одна сторона выигрывает за счет другой) делают конфликт трудно разрешимым.

#### 3. Характер отношений сторон.

Являются ли они эпизодическими (ограниченными данной ситуацией – одиночная транзакция) или участники конфликта связывают длительные отношения. Последнее обстоятельство будет способствовать более успешным поискам решения.

#### 4. Структура сторон.

Для организационных конфликтов важной с точки зрения легкости или трудности разрешения конфликтов является такая характеристика как наличие сильных лидеров противостоящих сторон. Сильный лидер способен объединить своих сторонников для принятия соглашения. Гринхелг ссылается на опыт работы с профсоюзами в ситуациях принятия решений по организационным нововведениям. Сильные лидеры могут занимать жесткую позицию в переговорах и вести жесткий торг, но обеспечивают выполнение принятых соглашений. В случае слабого лидера его позиция может оспариваться несогласными с ним членами группы, в результате чего противостояние изменяется и конфликты на этой почве могут приобрести хронический характер.

#### 5. Участие третьей нейтральной стороны

А же если третья сторона активно не вовлечена в диалог между участниками конфликта, само ее присутствие способно сдерживать некоторые деструктивные проявления, прежде всего эмоционального характера, в конфликтном взаимодействии сторон. Позитивное влияние потенциально будет тем более сильным, чем более престижной. Влиятельной, вызывающей доверие и нейтральной является третья сторона.

#### 6. Воспринимаемый прогресс конфликта

Существует ли возможность равной «цены» конфликта для обеих сторон или же одна из них чувствует себя более пострадавшей. Последнее обстоятельство затрудняет поиски выхода. Хотя этот счет и определяется субъективно, стороны хотят быть убеждены, что общий счет примерно равный и что каждый уже достаточно пострадал.

### ***Диагностическая модель конфликта (Greenhalgh, 1986)***

	Континуум точек зрения	
Измерения	Трудные для разрешения	Легкие для разрешения
Предмет спора	Вопрос принципа	Отдельные разногласия
Размер ставок	Большой	Маленький
Взаимозависимость сторон	Нулевая сумма	Позитивная сумма
Характер отношений сторон	Одиночная транзакция	Перспективы продолжения
Структура сторон	Аморфная или фракционная, со слабым лидерством	Связная, с сильным лидерством
Вовлеченность третьей стороны	Третьей нейтральной стороны нет	Вызывающая доверие, влиятельная, престижная, нейтральная
Воспринимаемый прогресс конфликта	Несбалансированность: одна сторона чувствует, что понесла большой урон	Равный ущерб, причиненный сторонами друг другу.

### ***СИТУАЦИОННО-РОЛЕВАЯ ИГРА «ЖАЛОБА»***

#### *Цель игры*

Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

*Игровая ситуация.* Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников организации (варианты содержания жалоб подбирает сам преподаватель, или студенты на основе внутригрупповой работы создают материал жалобы).

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по персоналу — руководитель; специалист по связям с общественностью, юрист фирмы.

### ***ДЕЛОВАЯ ИГРА «АНАЛИЗ ПОСЛЕДСТВИЙ УЧАСТИЯ В КОНФЛИКТЕ»***

Описание деловой игры и постановка задачи

*Целями деловой игры являются:*

- выработка навыков индивидуального решения конфликтных ситуаций и коллективного обсуждения полученных результатов;
- составление прогноза последствий (положительных и отрицательных) предлагаемых решений конфликтных ситуаций на определенный период времени;
- закрепление навыков формулирования конфликтной ситуации в терминах, понятных студентам.

Деловая игра носит открытый характер, поскольку ее участники сами предлагают те конфликтные ситуации, которые они считают целесообразным рассмотреть на занятии. В начале занятия ведущий преподаватель объясняет цели и задачи игры.

### ***ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ***

#### *1. Из жизни Ли Якокки*

Возглавив корпорацию «Крайслер» и оказавшись один на один с необходимостью создавать ее заново, Ли Якокка должен был проанализировать сложившуюся в корпорации ситуацию и наметить главные задачи, которые должны решаться. Первой в списке таких задач стояла организация работы с персоналом, которая должна была быть в корне изменена. Ли Якокка писал: «Во всей компании люди были запуганы и подавлены. Никто ничего не делал как следует. Таундсенд (бывший топ-менеджер корпорации — прим. авт.) и его подручные произвольно перемещали людей из одних областей деятельности, где они были на месте, в другие, которые оказывались им не по плечу». Одним из следствий плохой работы с персоналом явилась утечка секретной информации как о финансовом положении корпорации, так и о технических и технологических нововведениях.

Если бы эти люди оказались назначенными на ту должность, которой изначально соответствовали, они справлялись бы со своими обязанностями. Как работники они были испорчены неверным назначением. Для многих из них что-либо изменить оказалось уже практически невозможным. Впоследствии среди прежнего персонала удалось выявить и назначить на новые должности людей, которые блестяще справлялись со своими новыми обязанностями.

В чем, на Ваш взгляд, кроются причины подавленного состояния работников корпорации «Крайслер», имевшего место до прихода к управлению Ли Якокки? Что, помимо рациональной расстановки кадров по рабочим местам, необходимо работникам кризисного предприятия для улучшения морально-психологического климата в трудовом коллективе и повышения эффективности его работы?

#### *2. Конфликтная ситуация*

Ваша подчиненная сотрудница — бухгалтер Галина Волкова — постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, не использует свои возможности в полную силу. Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по причине конфликтности. Работой в организации она дорожит, так как зарплата — единственный источник ее доходов и она воспитывает дочь без мужа. Перевести в другие подразделения по специальности «бухгалтер» ее нельзя.

Можно ли назвать поведение бухгалтера Галины Волковой деструктивным? Если да, то иллюстрацией какого типа поведенческой реакции является ее поведение? Какие Вы предприняли бы меры для разрешения данной кризисной ситуации?

### ***РОЛЕВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ»***

#### *Цель игры*

Ознакомить слушателей с типичными конфликтами, происходящими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

#### *Игровая ситуация*

Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- заменить устаревшее оборудование на новое;
- сократить примерно в два раза число работников;
- повысить квалификацию оставшихся работников;
- найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100–150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление достаточно условно, и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться): административно-управленческий аппарат; работники предпенсионного возраста; женщины, имеющие малолетних детей; все остальные работники.

### ***ДЕЛОВАЯ ИГРА «РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ»***

#### *Описание ситуации и постановка задачи*

Участникам предлагается решить ряд конфликтных ситуаций при помощи правильно построенных телефонных переговоров.

#### *Ситуация 1*

1.1. *Роль:* менеджер отдела продаж фирмы «Гарант» Сидорчук М.И.

*Ситуация:* в 16 часов вам звонит секретарь директора фирмы Юхно Л.Е. и сообщает, что после работы в 17.00 вас примет директор фирмы «Гарант» по вашему личному делу.

#### *Управление конфликтами в фирме ФОБОС*

Функции управления производственными и социальными конфликтами, а также стрессами должны выполняться не только руководителями, но и специалистами-конфликтологами и

специально созданными подразделениями. На многих крупных и средних предприятиях они, в частности, возлагаются на вновь созданные отделы трудовых отношений.

Например, на одном из российских предприятий в отделе трудовых отношений (ОТО) работает шесть человек: менеджер по конфликтам — начальник отдела, менеджер по конфликтам — заместитель начальника отдела, конфликтолог, психолог, социолог и секретарь. Оперограмма процесса управления конфликтами этого отдела

### **К теме 10. Роль руководителя в конфликте.**

#### **Проективная методика определения стилевых ориентации поведения руководителя (по Ершову А. А.)**

Методика состоит из 12 конфликтных ситуаций, при каждой из которых имеется четыре варианта решения в зависимости от ориентации руководителя на дело (Д), на личность другого (Л), на себя (Я) и официальную субординацию (ОФ). Ситуации и варианты сконструированы на основе анализа и обобщения практики при опросе руководителей. Одна из ситуаций, 11-я, взятая из исследований Л. Шульце (1968). Методика проверена и опробована при обследовании 500 руководителей. Часть результатов применения методики опубликована в сб. «Психология личности и малых групп», Л.: изд-во ЛГУ, 1977. С. 127.

Испытуемому предлагается прочитать ситуацию, мысленно ее проиграть в роли руководителя, выбрать один из вариантов решения, наиболее приемлемый с его точки зрения. На листке записать номер ситуации и букву выбранного варианта решения. Так сделать со всеми 12 ситуациями. Кроме того, испытуемые могут написать и свой вариант решения.

Выбор примерно в равном числе случаев (3 - 4) по всем четырем ориентациям означает гибкость руководства.

Ориентация отсутствует или незначительна - при 0-2 случаях выбора. Свыше четырех случаев выбора вариантов решения полной ориентации обнаруживает отчетливо выраженную тенденцию. Доминирующая ориентация отмечается при выборе шести и более вариантов одной ориентации. Исполнительный стиль руководства характеризуется доминирующей ориентацией на личность другого и официальную субординацию. Инициативный стиль руководства - при ориентации на себя и дело. Доминирующая ориентация на себя выражает внутренне ориентированный стиль, на дело - внешне ориентированный.

#### **СИТУАЦИЯ 1**

Допустим, что Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает задание Вашему подчиненному, у которого имеется уже Ваше задание. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения (обычно):

А. Строго придерживаться субординации и не оспаривать решения начальника, отменив или отложив выполнение Вашего задания.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах начальник.

В. Выразив свое несогласие с решением начальника, отложить его задания, поручаемые Вашему подчиненному без согласования с Вами. '

Г. В интересах дела отменить задание начальника, приказав подчиненному сначала выполнить Ваше задание.

Д. Ваш вариант \_ -----

### СИТУАЦИЯ 2

Предположим, что Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного и более вышестоящего начальника. Времени и условий для согласования у Вас нет. Что Вы скорее всего предпримите в такой ситуации:

А. В первую очередь буду выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Буду выполнять задание, наиболее важное на мой взгляд.

В. Буду выполнять задание более вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание непосредственного начальника.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 3

Между двумя сотрудниками или Вашими подчиненными возникла взаимная нетерпимость, антипатия, которая мешает им успешно работать. Каждый из них отдельно обращался к Вам, дабы Вы приняли его сторону. Ваша обычная позиция в такой ситуации:

А. Мое дело - не допускать, чтобы их взаимоотношения мешали работе, а решить конфликт - это их дело.

Б. Лучше всего поручить разобраться активу или на собрании.

В. Прежде всего разобраться самому и попытаться их примирить.

Г. Сначала выяснить, кто для каждого из конфликтующих служит авторитетом в коллективе, и воздействовать через них...

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 4

В коллективе совершен неблагоприятный поступок, нарушена дисциплина или допущен брак. Начальнику неизвестен виновник или их группа. Что бы Вы предприняли на его месте?

А. Принять все меры для выяснения конкретных виновников, чтобы наказать и добиться выполнения работы, исправления ошибок.

Б. Заподозренных в проступке, ошибках вызвать к себе или поговорить, собрав коллектив.

В. Сообщить о случившемся коллективу и обсудить прежде всего с коллективом - положение дел без выяснения конкретных виновников.

Г. Для повышения дисциплины и производительности труда коллектива, не теряя времени на разговоры и поиски виновников, предпринять ряд организационных и дисциплинарных мер для того, чтобы подобные факты не повторялись.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 5

Предположим, что предстоит выбор Вашего заместителя. Имеется несколько кандидатов, каждый из претендентов отличается следующими качествами во взаимоотношениях с подчиненными.

А. Первый предпочитает избегать конфликтов с людьми и стремится прежде всего к тому, чтобы наладить теплые товарищеские отношения, создать атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, чем добивается согласованной и успешной работы подчиненных.

Б. Второй предпочитает в интересах дела идти на конфликты с людьми, не боится «испортить» отношения во имя достижения поставленной цели.

В. Третий придерживается, и весьма строго, своих прав и обязанностей и требует того же от своих подчиненных, добиваясь четкого выполнения работы.

Г. Четвертый всегда сосредоточен на достижении своей цели в деловых и организационных вопросах так, что добивается своего, не придавая большого значения недоразумениям, конфликтам во взаимоотношениях с подчиненными.

Д. Ваш вариант -----

#### СИТУАЦИЯ 6

Ситуация как предыдущая. Кандидаты отличаются друг от друга следующими особенностями во взаимоотношениях с вышестоящим начальством:

А. Первый быстро соглашается с мнениями, указаниями начальника, безоговорочно и пунктуально выполняет любое задание, независимо от своего отношения к начальнику.

Б. Второй быстро соглашается с мнениями, указаниями начальника, безоговорочно и, пунктуально выполняет любое задание, если начальник авторитетен и его глазах.

В. Третий обладает неуживчивым характером, склонен к спорам, бывает замкнут, трудно к нему найти подход, но зато очень способный специалист, умелый организатор, творчески выполняет работу и добивается оптимальных результатов.

Г. Четвертый обладает богатым опытом, способностями в области предстоящей ему работы, стремится всегда сосредоточиться на своем деле, избегать лишних контактов с начальником, чтобы ему не мешали; имеет высокое чувство ответственности.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

#### СИТУАЦИЯ 7

Когда Вам невесело в праздничной компании, к чему Вы более склонны:

А. Вести разговор на темы, близкие Вам, особенно по профессии.

Б. Выяснить взаимоотношения по опорным или принципиальным вопросам, чтобы отстоять свою точку зрения.

В. Присоединиться к общей теме разговора, разделяя лишь общее веселое настроение.

Г. Добиваться согласия спорящих, быть их посредником или судьей.

Д. Ваш вариант -----

### СИТУАЦИЯ 8

Ваш подчиненный не выполнил задание к сроку ввиду неорганизованности или неумения работать, хотя обещал, дал слово сделать свою работу к намеченному сроку.

Ваша реакция:

А. Сначала добиваться выполнения задания, затем уже поговорить наедине, воспитывать, если надо - наказать.

Б. Сначала поговорить с ним наедине, выясняя причину или усовестить а затем добиваться выполнения работы или наказать.

В. Сначала поговорить с теми, кто больше знает провинившегося и посоветоваться о том, какую меру воздействия применить к нему.

Г. Прежде всего подумать о том, как помочь подчиненному, дать испытательный срок и вести тщательный контроль за его работой, вовремя исправлять ошибки и делать замечания, наказав за невыполнение работы в срок.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 9

Ваш подчиненный игнорирует Ваши указания, и делает все по-своему или не исправляет того, что Вы сказали устранить.

Ваше поведение.

А. Достаточно, предполагая о мотивах упорства, неповиновения, применить обычные административные меры наказания, не теряя времени на разговоры.

Б. Вызвать его на откровенный разговор и постараться переубедить, расположив для благоприятного делового контакта в дальнейшем.

В. Прежде всего попытаться воздействовать на подчиненного через общественное мнение, актив, авторитетных для него сотрудников.

Г. Сначала подумать о том, что зависит от моего поведения, не делаю ли ошибок сам, а уж затем выяснить, в чем прав и не прав Ваш подчиненный.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 10

В уже сложившийся коллектив со своими традициями, конфликтами между группировками поступает новый руководитель. Каким образом, по Вашему мнению, должен решать новый начальник конфликты, возникающие в коллективе?

А. Не обращая внимания на сопротивление противников, вести работу, не вовлекаясь в споры, конфликты, воздействуя на противников силой примера.

Б. В первую очередь попытаться разубедить, привлечь на свою сторону тех, кто выступает или не соглашается с нововведениями, хочет работать по-старому.

В. В работе с коллективом прежде всего опираться на актив, общественные и административные организации, поручая им разрешать возникающие споры, разногласия, конфликты Г. Вникая в суть конфликтов, постараться примирить сотрудников старого и нового стиля работы и взаимоотношений, поддерживая лучшее в традициях коллектива и отвергая отрицательное, косное, вредное.

Д. Ваш вариант. \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 11

Один из членов Вашего коллектива внезапно заболел. Каждый сотрудник очень занят срочной работой. Работа отсутствующего также должна быть выполнена в срок. Как обычно ведете себя в такой ситуации?

А. Распоряжаетесь: «Вы возьмете эту работу, Вы займетесь другим делом, а Вы поможете товарищу, когда выполните всю работу» и т. п.

Б. Предлагаете: «Мы подумаем вместе, кто возьмет на себя эту работу. Она должна быть сделана. Каждый скажет, что он выполнит в этот период, а затем решим вместе».

В. Поступаете иногда так: «Я очень перегружен работой! Распределите-ка сами между собой эту работу. Выручите друг друга и весь коллектив».

Г. Прежде всего попытаетесь сами сделать все, чтобы выполнить работу отсутствующего, или помочь тем, кто возьмется ее выполнить.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

### СИТУАЦИЯ 12

У Вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины Вам не совсем ясны. Что Вы предпримете в первую очередь для того, чтобы устранить напряженность во взаимоотношениях?

А. Прежде всего вызвать на откровенный разговор этого коллегу, чтобы выяснить причины натянутых отношений.

Б. Прежде всего разобраться в своем поведении по отношению к коллеге.

В. В первую очередь разобраться в деловых вопросах, которые страдают от этих взаимоотношений.

Г. В первую очередь обратиться к другим коллегам, которые хорошо его знают.

Д. Ваш вариант \_\_\_\_\_

### БЛАНК ДЛЯ ОТВЕТОВ


В бланке для ответов в соответствии с выбранным ответом М, Б, В, Г - надо поставить крестик. После заполнения бланка нужно сверить с ключом, в котором представлены обозначения ориентации. Затем подсчитывается сумма всех четырех ориентации:

Д= , Л= , Я= , ОФ=

Все остальные расчеты и оценки ориентации приведены в начале описания текста.

### ОРИЕНТАЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

На дело (Д) =

На личность другого (Л) =

На себя (Я) =

На официальную субординацию (ОФ) =

спад уровня памяти и мышления, подъем уровня внимания; 30 — 33 года — опять высокий уровень памяти, мышления и внимания; 34—40 лет — спад и затем незначительный подъем уровня развития памяти, мышления и внимания. Многие авторы полагают, что пик развития интеллектуальных функций располагается между 18 и 20 годами. Если принять логическую способность 20-летнего человека за эталон, то в 30 лет она будет равна 96, в 40 — 87, в 50 — 80, в 60 лет — 75 процентам.

Свои возрастные особенности имеет и развитие чувствительности. Сенсорный оптимум приходится на 25-летний возраст, а период стабилизации чувствительности простирается от 25 до 50 лет, после чего наступает ее постепенный спад. По мнению чехословацких психологов и педагогов, способность к обучению нарастает примерно до 25-летнего возраста, затем снижается ежегодно на один процент.

### Опросник Томаса

#### ***ВЫБОР СТРАТЕГИЙ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ***

Для оценки индивидуальной стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации эффективен тест американского психолога К.Н. Томаса. Предлагаются 30 утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения, по каждому утверждению следует выбрать один ответ из двух вариантов, который наиболее точно характеризует Ваше обычное поведение в конфликте

*Влияние характерных черт личности персонала на эффективность деятельности организации*

В психологии известно значительное количество тестов, способствующих процессу самоопределения личности. На наш взгляд, один из наиболее удачных тестов выявления темперамента предложен известным ученым, разработавшим методику определения уровня интеллекта IQ, Г. Айзенком. Но мы попытаемся на основе данного теста не только оценить индивидуальный темперамент, но и использовать обработанные результаты при моделировании стилей межличностного поведения в конфликтных ситуациях. В наиболее качественном переводе данный тест приводит С.М. Емельянов. Отвечая на вопросы, не беспокойтесь о временных рамках, но и не тратьте время на размышления. Проблема «хороших» ответов в данном тесте не рассматривается. Умственные способности не оцениваются.

**С помощью данного теста оказывается возможным определить собственный стиль поведения в ситуации разногласий:**

**Инструкция: Выберите вариант ответа, соответствующий вашему обычному поведению в конфликтной ситуации.**

1.
  - a. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность в решении сложного вопроса.
  - b. Вместо того чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.
  - a. Я стараюсь найти компромиссное решение.

- b. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.
- 3.
- a. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего
  - b. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
- 4.
- a. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
  - b. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
- 5.
- a. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
  - b. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 6.
- a. Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
  - b. Я стараюсь добиться своего.
- 7.
- a. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
  - b. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
- 8.
- a. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - b. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- 9.
- a. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
  - b. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10.
- a. Я твердо стремлюсь добиться своего.
  - b. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11.
- a. Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  - b. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
- 12.
- a. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
  - b. Я даю другому возможность в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
- 13.
- a. Я предлагаю среднюю позицию.
  - b. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
- 14.
- a. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
  - b. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15.
  - a. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
  - b. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16.
  - a. Я стараюсь не задеть чувств другого.
  - b. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.
  - a. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - b. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.
  - a. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
  - b. Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19.
  - a. Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  - b. Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20.
  - a. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
  - b. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21.
  - a. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
  - b. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22.
  - a. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
  - b. Я отстаиваю свою позицию.
23.
  - a. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
  - b. Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24.
  - a. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
  - b. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25.
  - a. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
  - b. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26.
  - a. Я обычно предлагаю среднюю позицию.
  - b. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27.
  - a. Зачастую стремлюсь избежать споров.

- b. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.
- a. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- b. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
- 29.
- a. Я предлагаю среднюю позицию.
- b. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
- 30.
- a. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- b. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

*Ключ опросника*

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособлен
1				a	b
2		b	a		
3	a				b
4			a		b
5		a		b	
6	b			a	
7			b	a	
8	a	b			
9	b			a	
10	a		b		
11		a			b
12			b	a	
13	b		a		
14	b	a			
15				b	a
16	b				a
17	a			b	
18			b		a
19		a		b	
20		a	b		
21		b			a
22	b		a		
23		a		b	
24			b		a
25	a				b

26		b	a		
27				a	b
28	a	b			
29				b	
30	b				a

## К теме 16. Приемы выхода из конфликтных ситуаций

### ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ СПОРА

- Здесь речь пойдет о самом важном из того, чем, по мнению В. И. Андреева, нужно овладеть: о принципах ведения спора, которые:
  - позволят лучше подготовиться к ведению спора;
  - организуют и мобилизуют Вас на победу в споре;
  - позволяют логически правильно аргументировать и последовательно отстаивать свою позицию;
  - учат учитывать достоинства и быть терпимым к недостаткам ваших оппонентов;
  - ориентируют Вас на использование своих достоинств и преодоление своих недостатков.
- Итак, о каких принципах следует помнить в процессе дискуссии-спора?
- Принцип предварительной подготовки к ведению спора. В соответствии с этим принципом предварительная подготовка к ведению спора позволяет вам не только мобилизоваться, но и многое обдумать и даже смоделировать наиболее вероятный ход дискуссии-спора, сделать некоторые «заготовки», собрать и осмыслить некоторую исходную информацию.
- Принцип терпимого отношения к инакомыслящим. Суть принципа заключается в том, что противоположная сторона, так же, как и вы, имеет право на свое мнение. Она так же, как и вы, стремится к истине, но процесс ее поиска должен быть корректен с обеих сторон.
- Принцип последовательного анализа альтернатив. Суть этого принципа заключается в том, что практически любая проблема или задача имеют, как правило, несколько возможных подходов, способов решения. Однако не все подходы, способы решения проблем являются в равной степени оптимальными. Уже два разных способа в зависимости от условий, целей, средств могут служить истине в разной степени.
- Более того, развертывая, аргументируя тот или иной подход, мы часто в самом процессе поиска истины допускаем существенные просчеты и ошибки. То же самое свойственно и нашим оппонентам. Вот почему мы выдвигаем принцип последовательного анализа альтернатив в процессе ведения спора.
- Принцип корректного ведения спора. Это один из основных принципов ведения споров, переговоров, который заключается в том, что чем корректнее будут

Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом.

8. Принцип «отстранения» в процессе ведения спора. Давно замечено, что спор выигрывает не только тот, кто эрудированней и аргументированней говорит, но прежде всего тот, кто, как бы стороны наблюдая за ходом дискуссии-спора, видит все происходящее в целом и способен по ходу корректировать свои недостатки и промахи, подняться над личными интересами и преодолеть психологические барьеры.
9. Отстранение означает неожиданно новое направление суждений и действий, которое используется каким-нибудь из участников спора, как человеком оригинальным и творческим.
10. Принцип преодоления психологических барьеров в процессе ведения спора. Суть этого принципа заключается в том, что существует целый ряд ложных внутренних установок, состояний, без преодоления которых эффективность вашей аргументации снижается. Это может быть, например, установка на то, что противоположная сторона лучше подготовлена, чем вы, и поэтому сильнее вас. Или, например, страх выглядеть хуже, чем ваш оппонент, уже сам по себе сдерживает и скрывает ваши суждения и действия.
11. Принцип поэтапного продвижения к истине. Суть этого метода заключается в том, что эффективность ведения спора и продвижения к истине прямо зависит от того, насколько четко вычлняются и обозначаются фазы, этапы ведения спора, альтернативные подходы к решению проблемы и каждая из альтернатив отчетливо выдвигает свои аргументы «за» и «против» того или иного подхода к решению проблемы.
12. Принцип поэтапного продвижения к истине в процессе ведения спора предполагает следующие стадии:
  - a. Вводное информирование. Ведущий, организующий дискуссию, инициатор встречи заинтересованных сторон информирует участников о проблеме, целях и самой ситуации, породившей дискуссию-спор.
  - b. Аргументация сторон. Каждая из сторон, имеющая свою позицию, свою точку зрения на решения проблемы, высказывает и аргументировано отстаивает свою точку зрения.
  - c. Оппонирование, критические суждения. Каждая из спорящих сторон выступает по отношению друг к другу в качестве оппонента, высказывает критические суждения, сомнения, отстаивая свою позицию.
  - d. Активное противоборство сторон. Продолжение дискуссии, спора, поиск дополнительных аргументов и сторонников, подключение всех желающих принять участие в споре. Контраргументация и сопоставление альтернатив.
  - e. Поиск компромиссных вариантов решения проблемы. На этом этапе каждая из противоборствующих сторон должна пойти на приемлемые уступки. Частичный отход от своей позиции, ее активный пересмотр. Анализируются и сопоставляются все возможные варианты решения проблемы.
  - f. Поиск приемлемого решения. Идет активный поиск и обобщение всего конструктивного, позитивного, что было высказано в процессе

дискуссии/спора, отслеживаются точки соприкосновения, сближаются позиции, вырабатываются взаимоприемлемые решения.

г. Завершение спора, обобщение результатов. На этом этапе подводятся итоги спора, резюмируются результаты, констатируется, что достигнуто и какой ценой.

13. Принцип уважения личности оппонента. Суть этого принципа заключается в том, что настоящая свобода мнений, суждений предполагает высокую культуру ведения дискуссий и споров. А для этого, как минимум, необходимо уважительное отношение к инакомыслию, то есть оппоненту. Мыслям, суждениям должны противопоставляться более убедительные, более доказательные суждения и мысли и ни в коем случае не оскорбительные выпады.

14. Принцип аргументированной конструктивной критики. Суть этого принципа заключается в том, что критикуя противоположную вашей точку зрения, нельзя ограничиваться только этим, необходимо высказать свои конструктивные предложения, новые подходы или способы решения проблемы. Другими словами, критика должна включать в себя не голое отрицание, но и конструктивные предложения, альтернативы.

### ***ПРОЕКТ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА***

Предмет конфликта — это всегда та объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, которая подлежит решению и поэтому становится причиной расхождения во взглядах и оценках оппонентов. Этим предметом могут быть ценности и связанные с ними жизненные установки, материальные ресурсы и их распределение, статусное положение личности в организации и т.п., о чем упоминалось в предыдущей главе при характеристике источников конфликтов. Уточним дополнительно: объект конфликта — это конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся конфликтующие стороны; ею может стать домовладение, земельный участок, автомобиль, производственное здание и другое имущество, а также социальная реальность в виде гарантии занятости, должностной вакансии, размеров оплаты труда или пенсии, цены на продукты питания, непродовольственные товары и услуги — все, что представляет собой объект личных, групповых и общественных интересов.

Мотивация находит выход в двух существенно различающихся между собой формах. В одних случаях (например, при конфликте интересов) цели одной стороны оказываются достижимыми только путем лишения других сторон возможности реализовать их цели. В других же случаях (например, при конфликте ценностей) противостояние сторон находится преимущественно в плоскости восприятия, точек зрения, аксиом.

Предмет конфликта должен отвечать ряду условий. Ему надлежит быть неделимым, т.е. не распадаться на самостоятельные проблемы; доступным каждому участнику в плане получения необходимых для определения своей позиции сведений; объектом непосредственных контактов и прямого взаимодействия оппонентов. Субъект противоборства, воспринимая конфликт как той или иной сложности проблему, при возникновении конфликтной ситуации с неизбежностью должен, во-первых, считаться с более широкой сетью социальных связей, несущих не только преимущества, но и возможные потери; во-вторых, полностью осознавать собственные интересы и готовность

пойти на риск ради их осуществления; в-третьих, с пониманием относиться к позиции, занимаемой другими участниками конфликта.

Перечень описаний элементов конфликта:

- 1) Описание конфликтной ситуации;
- 2) границы конфликта;
- 3) причины конфликта;
- 4) участники или стороны конфликта (личностные особенности участников: агрессивность, авторитарность и пр.);
- 5) взаимонесовместимость ценностей и интересов сторон;
- 6) поведение, направленное на уничтожение планов, интересов противоположной стороны;
- 7) применение силы для влияния на другую сторону;
- 8) противопоставленность действий, поведения сторон;
- 9) стратегии и тактики конфликтного взаимодействия;
- 10) характер внешней среды, присутствует ли третье лицо и т.д.;
- 11) составление карты конфликта.

### ***ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ***

*Пример первый.* Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что, если она к определенному сроку не обеспечит погашение многомесечной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная акция конфликтом? .

Ответ на поставленный вопрос может быть один: «Нет». Дело в том, что пока отсутствуют реакция, действия администрации, не может быть противоборства сторон, а стало быть, и конфликта.

*Пример второй.* Двое коллег — служащих страхового общества — во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, является ли введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки — ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Также нет, поскольку в данном случае имеет место лишь расхождение во взглядах. Ни одна из сторон, участвующих в споре, не настаивает на своем мнении и не навязывает его другой.

*Пример третий.* На крупном промышленном предприятии предстоит реконструкция одного из основных цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая — за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

Безусловно, да. Каждая сторона активно продвигает свой проект и препятствует рассмотрению других предложений.

Чтобы охарактеризовать структуру конфликта, сначала приведем примеры из российской действительности.

*Пример первый.* В столичной торговой фирме из-за реальной угрозы банкротства предстояло сократить на треть ее персонал. Такая «перспектива» серьезно обеспокоила сотрудников и вызвала «головную боль» у администрации: первые опасались увольнения, а руководство фирмы было поставлено перед необходимостью кем-то жертвовать, пройти через сложные процедуры, предусмотренные Трудовым кодексом РФ. Разнополюсность интересов создала конфликтную ситуацию.

Когда же администрация фирмы, наконец, решилась объявить список тех работников, которые подлежали увольнению в первую очередь, конфликты с рядом из них стали фактом. Со стороны многих кандидатов на сокращение последовали правомерные требования объяснить, почему увольняют именно их. Стали поступать заявления в комиссию по трудовым спорам, а некоторые решили обратиться в суд. Улаживание конфликтов заняло несколько месяцев. Только после этого страсти улеглись и фирма продолжила свою деятельность с уменьшенным составом работников.

*Пример второй.* На относительно небольшом промышленном предприятии (около 400 работающих) одного из областных центров (скажем, Костромы) сложились непростые отношения между основными руководителями — директором и главным инженером. Директор (назовем его Петровым) продолжительное время занимал свою должность, слыл опытным, уравновешенным руководителем, пользовался уважением и поддержкой большей части коллектива. Главный инженер (назовем ее Ивановой) в свое время окончила престижный технический вуз, считалась знающим специалистом, многим работникам предприятия импонировали ее энергия, напористость, волевой характер.

Иванова, не довольствуясь высоким служебным положением, стремилась занять особое место на предприятии, увеличить число своих сторонников и стать неформальным лидером коллектива. Такое желание, естественно, не вызывало энтузиазма у Петрова, полагавшего, что это может повредить делу, в частности, отрицательно отразиться на морально-психологической атмосфере в коллективе, сплоченности людей.

Внутренняя напряженность в отношениях между директором и главным инженером время от времени проявлялась в стычках по производственным вопросам. Истинной же подоплекой их неизменно оказывались амбициозные устремления Ивановой.

Однажды, после очередной финансовой ревизии, обнаружилось, что предприятие переплачивало значительные суммы за пользование водой, которую брало из городской водопроводной сети. Работники Горводоканала, зная об отсутствии на предприятии водоизмерительных приборов, составляли акты на заведомо завышенные расходы воды и выставляли соответствующие счета к оплате. Главный инженер, не вникая в содержание актов и счетов, визировала их, что для бухгалтерии служило основанием на оплату.

Директор при рассмотрении результатов ревизии предложил Ивановой представить письменное объяснение случившемуся. Та со свойственной ей категоричностью отказалась давать объяснения, расценив это требование как попытку со стороны директора унижить ее перед сотрудниками. Петров, однако, настаивал, а некоторое время спустя предупредил коллегу, что будет вынужден прибегнуть к мерам наказания. Иванова стояла на своем, более того — активно искала поддержку у своих сторонников. Тогда директор, заручившись согласием профсоюзного комитета и отраслевого управления областной

администрации, издал приказ об отстранении главного инженера от должности за допущенную бесконтрольность и нанесенный предприятию материальный ущерб.

### **Задания для самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология»**

Самостоятельная работа студента по изучению тем дисциплины «Конфликтология» – это важнейшая часть учебного процесса. Объемность научного материала не позволяет студентам за время семестра проработать и обсудить с преподавателем на достаточно глубоком уровне весь курс в целом. Достаточно большой объем материала, в том числе и тексты научных, и методических исследований, студенты должны освоить самостоятельно.

Основными видами самостоятельной работы по всем темам являются:

- изучение учебной литературы;
- работа с методическими, нормативными и правовыми документами;
- изучение дополнительной научной литературы;
- решение психолого-управленческих задач;
- подготовка рефератов, эссе, тезисов докладов;
- подготовка презентаций;
- рецензирование научных статей;
- составление схем, таблиц и пр.;
- выполнение заданий преподавателя.

Самостоятельная работа студента складывается, главным образом, из изучения учебников и учебных пособий, научных работ, действующего законодательства и практики его применения. Вопросы, которые освещаются в основной литературе, как правило, включаются в итоговую аттестацию по дисциплине. Дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения предмета и расширения кругозора студентов. Изучение ее бывает необходимо, в частности, при написании курсовых и контрольных работ. Изучение дисциплины следует начинать с ознакомления с программой и методическими указаниями, а также записями лекций и только после этого переходить к чтению учебника. Такой порядок позволяет в самом начале более отчетливо определить объем, содержание и систему дисциплины, особенности методики самостоятельной работы над ней, а также наиболее трудно усваиваемые вопросы изучаемого курса.

#### **Тема: Конфликт как социальный феномен. Виды конфликтов**

##### Задания:

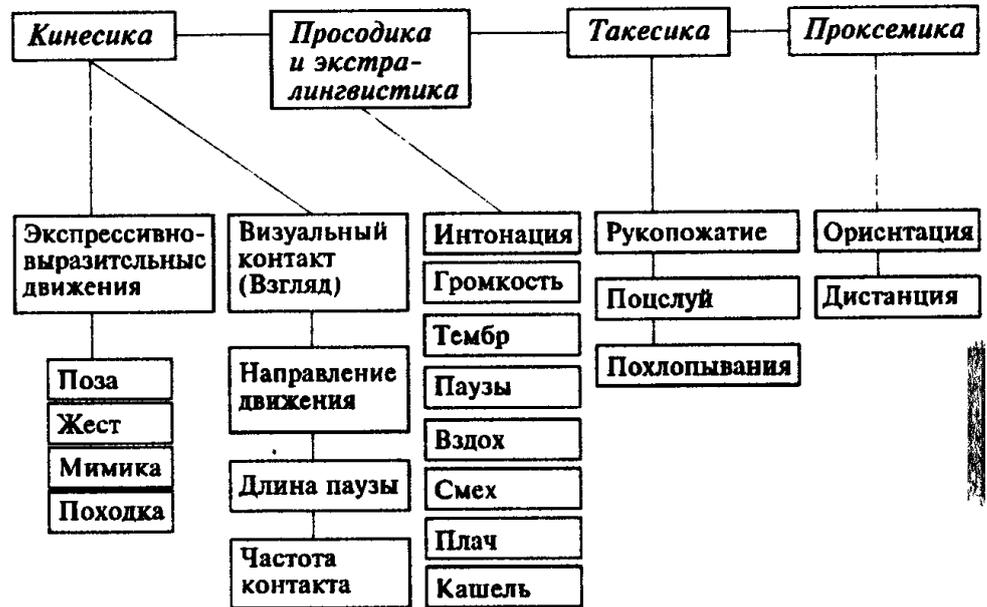
1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
4. Охарактеризуйте виды конфликтов, составьте сравнительную таблицу по выбранным вами критериям.

#### **Тема: Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов**

##### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Проанализировать изменения невербальных сигналов в предконфликтной ситуации

## Невербальные средства общения



### Тема: Организационно-управленческие конфликты

#### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.

### Тема: Прогнозирование и предупреждение конфликтов

#### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Проанализировать коды эмоциональных состояний, характерных для агрессивного настроенного человека.

### Мимические коды эмоциональных состояний

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт	Рот обычно закрыт	
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты	Глаза прищурены или раскрыты	

Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен	Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице		Брови подняты вверх	
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх		Внутренние уголки бровей подняты вверх	
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице		Горизонтальные складки на лбу	
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное	Лицо застывшее		Лицо динамичное

## Тема: Роль руководителя в управлении конфликтами в организации

### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Выполните тест. Определите положительные и отрицательные стороны вашего типа реагирования в конфликте.

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;  
б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;  
б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;  
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;  
б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;  
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

- б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;  
б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;  
б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Предлагаю среднюю позицию;  
б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;  
б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;  
б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;  
б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;  
б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;  
б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;  
б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;  
б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;  
б) Отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;  
б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;  
б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;  
б) Веду переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;  
б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;  
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Предлагаю среднюю позицию;  
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;  
б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

*Соперничество:* 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.  
*Сотрудничество:* 2б, 5а, 8б, 1а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.  
*Компромисс:* 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.  
*Избегание:* 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.  
*Приспособление:* 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

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

### **Тема: Переговоры как способ делового взаимодействия**

#### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Подготовить переговоры по телефону, используя следующий алгоритм:
  - 1) какую главную цель вы ставите перед собой в предстоящем телефонном разговоре;
  - 2) можете ли вы вообще обойтись без этого разговора;
  - 3) готов ли к обсуждению предлагаемой темы собеседник;
  - 4) уверены ли вы в благополучном исходе разговора;
  - 5) какие вопросы вы должны задать;
  - 6) какие вопросы может задать вам собеседник;
  - 7) какой исход переговоров устроит (или не устроит) вас, его;
  - 8) какие приемы воздействия на собеседника вы можете использовать во время разговора;
  - 9) как вы будете вести себя, если ваш собеседник:
    - решительно возразит, перейдет на повышенный тон;
    - не отреагирует на ваши доводы;
    - проявит недоверие к вашим словам, информации.

### **Тема: Типологии переговоров. Стадии переговорного процесса**

#### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
4. Составьте текст деловых переговоров, используя речевые стандарты.

### **РЕЧЕВЫЕ СТАНДАРТЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРОВЕСТИ ДЕЛОВУЮ БЕСЕДУ**

#### **НАЧАЛО БЕСЕДЫ**

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения

Сегодня я предлагаю обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с...

Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

#### ВЫРАЖЕНИЕ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСИЯ

Ваши условия нас вполне устраивают.  
Этот пункт наших возражений не вызывает.  
Думаю, что мы можем договориться и о...  
Я вполне разделяю вашу точку зрения на...  
Мы ничего не имеем против...  
Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.  
Я полностью согласен с вашим мнением о...  
Мое представление... полностью совпадает с вашим.  
Ваши условия в целом для меня приемлемы.  
Можно считать, что в основном мы договорились.

#### ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ ОТСТАИВАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ

Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько  
иных позиций.  
Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.  
Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию  
по этому вопросу.  
Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я  
предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.  
Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел  
бы пояснить...  
Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого  
вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.  
Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о... Думаю, что следует обсудить и другие  
стороны этого вопроса. Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса  
о... Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому  
вопросу.

#### ВЫРАЖЕНИЕ ПРОСЬБЫ

Вы нас очень обяжете, если согласитесь...  
Не могли бы вы...  
Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...  
Если вас не слишком обременит (затруднит)...  
Я буду очень признателен (благодарен), если...  
Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...  
Я хотел бы просить вас о...  
С вашей стороны будет очень любезно, если...

#### ВЫРАЖЕНИЕ ИЗВИНЕНИЯ

Приносим наши извинения за...  
Еще раз прошу извинить меня за...  
Примите наши извинения за...  
Мы искренне сожалеем, что...  
Я должен извиниться перед вами за...

#### ВЫРАЖЕНИЕ СОМНЕНИЯ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу  
Меня несколько смущает наличие...  
Я бы очень просил вас уточнить... поскольку по этому факту у меня есть прямо  
противоположная информация.

Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...  
У меня большое сомнение в необходимости...  
Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.  
Я бы предпочел другое решение этой задачи.

#### ВЫРАЖЕНИЕ НЕОДОБРЕНИЯ, НЕСОГЛАСИЯ И ОТКАЗА

В целом ваше предложение приемлемо, но...  
Наша точка зрения несколько расходится с вашей.  
Здесь мы исходим из несколько иного понимания...  
Мы придерживаемся иной точки зрения.  
В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.  
Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.  
Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.  
Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.  
Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.  
К сожалению, принять ваши условия мы не можем.  
Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

#### ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ УЙТИ ОТ ОТВЕТА

На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...  
На это можно ответить только в самом общем виде.  
Я вижу это только в самых общих чертах.  
Мне трудно судить об этом.  
Я затрудняюсь дать вам точный ответ.  
К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.  
Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

#### ФРАЗЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ

Итак, мы подходим к концу нашей беседы.  
Давайте подведем итоги наших договоренностей.  
В заключение беседы я хотел бы...  
Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.  
Я считаю, что проблему... можно считать решенной.  
Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.  
Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

#### **Тема: Переговоры как современное средство решения проблем**

##### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Подготовить рецензию на одну из статей по теме, приведенных в списке литературы.
4. Выберите оптимальный, по вашему мнению, вариант решения конфликтной ситуации, обоснуйте решение.

Управление конфликтом

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми.

### **Тема: Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры**

#### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Заполните таблицу, сформулировав ответы, «ломающие» стереотипную реакцию на обращение.

Негативные оценки ярлыки	и	Ты несешь абсолютную чушь Так обращаться со мной нельзя
Советы		Это неверно Я тебе не советую так со мной обращаться Мой тебе совет – прекрати
Вопросы		Не советую меня злить Что ты здесь делаешь Где тебя носило
Приказы		Кто ты такой вообще Прекрати меня злить Замолчи сейчас же Иди отсюда

Ложные аргументации	Вы никогда не идете мне навстречу  С вами невозможно разговаривать
Обобщения	Люди для вас ничего не значат Ты не разу в жизни ничего для меня не сделал  Все в доме делаю только я
Ирония, язвительность	Ну ты у меня герой  Ты просто писаная красавица  На тебя теперь все смотрят с восхищением

### Тема: Психологические приемы повышения эффективности переговоров

#### Задания:

1. Изучить учебную литературу по теме.
2. Изучить дополнительную литературу по теме.
3. Опишите и проанализируйте составляющие «окна Джохари».

Открытая зона (I)	Слепая зона (II)
Скрытая зона (III)	Неизвестная зона (IV)

### Глоссарий

1. Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.
2. Антагонизм – непримиримое противоречие.
3. Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.
4. Арбитр – третья сторона в конфликте.
5. Блеф – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.
6. Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

7. Внутрличностный конфликт – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.
8. Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.
9. Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).
10. Групповая атрибуция – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.
11. Групповые конфликты – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».
12. Групповые нормы – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.
13. Групповые санкции – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.
14. Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.
15. Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.
16. Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
17. Институционализация конфликта – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.
18. Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.
19. Катарсис – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека благодаря эстетическому переживанию, облегчение после психического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).
20. Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.
21. Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.
22. Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.
23. Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.
24. Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.
25. Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

26. Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.
27. Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).
28. Лидерство – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.
29. Маргиналы – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.
30. Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.
31. Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.
32. Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.
33. Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.
34. Необходимые и достаточные условия конфликта – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.
35. Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.
36. Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.
37. Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.
38. Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.
39. Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.
40. Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.
41. Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.
42. Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.
43. Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.
44. Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.
45. Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.
46. Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.
47. Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.
48. Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.
49. Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

50. Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.
51. Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.
52. Статус – реальное положение личности в системе внутригруппо-вых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.
53. Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.
54. Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.
55. Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.
56. Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).
57. Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.
58. Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.
59. Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.
60. Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.
61. Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.