

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 14.03.2023 11:10:53  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
Локтионова Оксана Геннадьевна  
« 28 » 2023 г.  
(ЮЗГУ)

АНАЛИЗ И ЭКСПЕРТИЗА КОНФЛИКТА

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения

Курск 2015

УДК 316.48

Составитель: С. В. Дюмина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент Е. А. Никитина

Анализ и экспертиза конфликта: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. - Курск, 2015. - 30 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать ...28.08...2015 г.      Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,7    Уч.-изд.л. 1,57    Заказ 510    Тираж 100 экз.    Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Анализ и экспертиза конфликта».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат краткое содержание рассматриваемых тем дисциплины и задания для самоконтроля в тестовой форме и форме ситуационных задач по темам курса.

Студентам предлагается список учебной литературы по дисциплине и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические занятия предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к экзамену* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Анализ конфликта и его методология	Понятие об анализе конфликта. Методологические принципы анализа конфликта. Законы и парные категории диалектики. Системный подход к анализу конфликтов. Анализ конфликта: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический, системно-информационный, системно-ситуационный, ретроспективный, междисциплинарный. Системно-содержательное описание конфликта.
2	Этапы анализа конфликта	Этапы научного анализа конфликтов. Программа конфликтологического исследования, ее структура и содержание. Этапы анализа конфликтов в практической конфликтологии. Пошаговый анализ конфликтов.

3	Модели и методы анализа конфликта	Основные модели анализа конфликтов. Общая характеристика методов анализа конфликтов. Эвристические, нормативные, изыскательские методы, картография, визуально-графические методы, математические методы.
4	Экспертиза конфликта	Понятие об экспертизе конфликта и конфликтологической экспертизе. Цели и задачи экспертизы, ее субъекты. Этапы экспертизы и их содержание. Структура экспертного заключения и требования к нему. Основные принципы и правила экспертизы.
5	Информационные материалы для конфликтологической экспертизы. Требования к экспертам	Материалы, необходимые для подготовки экспертного заключения. Позитивная и негативная модель работы с конфликтом. Выбор процедуры осуществления экспертизы. Методы работы с информацией. Использование общепсихологических методов для диагностики конфликта. Требования к эксперту как субъекту конфликтологической экспертизы.
6	Картографирование конфликта	Картографирование конфликта по методам М. Дойча, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. Комплексный картографический анализ конфликта В.Н. Ковалева. Картографирование конфликта в виде перечня факторов.
7	Анализ ресурсов и возможностей в конфликте	Ресурсный анализ конфликта В.Н. Ковалева. Конфликтограмма и балансный лист ресурсов участников конфликта. Комплексная матрица анализа возможных типов поведения. Работа с матрицей возможностей. Метод «Генератор альтернатив». НАОП.
8	Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов	Треугольник УПК И. Гальтунга. Треугольник конфликта Ж.-П. Ледераха. Метод пересекающихся кругов. Картографирование динамики конфликта и циклов эскалации. Схемы «Луковица», «Пирамида». «Анализ силового поля».

		Методы анализа конфликта в группе: «Дерево конфликта», «Fishbone», «Шесть шляп мышления».
9	Оценочные шкалы и математические методы как аналитические средства экспертизы конфликтов	Оценочные шкалы в конфликтологии: глубины конфликта, развития отношений, конфликтности принимаемого решения, социальной напряженности, тактики поведения в конфликтах, самооценки конфликтности и др. Математические методы анализа конфликтов (математическое моделирование, экстраполяция, корреляционный анализ, теория игр и т.д.).

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции / этап (указывается название этапа из п.6.1)	Показатели оценивания компетенции	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-2 / завершающий	<p><i>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений,</i></p>	<p><b>Знать:</b> элементы конфликтов и мира с точки зрения различных методологических и теоретических подходов</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять элементы конфликтов и мира при анализе конфликтов</p>	<p><b>Знать:</b> элементы конфликтов и мира, детерминирующие факторы конфликтного и мирного взаимодействия с точки зрения различных методологических и теоретических подходов</p> <p><b>Уметь:</b> выявлять</p>	<p><b>Знать:</b> элементы конфликтов и мира, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия с точки зрения различных методологических и</p>

	<p><i>навыков</i></p> <p><i>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>Владеть: приемами анализа конфликта и мира с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы конфликтного и мирного взаимодействия при анализе конфликтов</p> <p>Владеть: приемами анализа конфликта и мира с определением детерминирующих факторов конфликтного и мирного взаимодействия с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>	<p>теоретических подходов</p> <p>Уметь: выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия при анализе конфликтов</p> <p>Владеть: приемами анализа конфликта и мира с определением детерминирующих факторов и закономерностей конфликтного и мирного взаимодействия с использованием различных методологических и теоретических подходов</p>
ПК-3 / завершающий	<i>1. Доля освоенных обучающих</i>	Знать: основные понятия и	Знать: основные понятия и	Знать: основные понятия и



	<p><i>мися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</i></p> <p><i>2.Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</i></p> <p><i>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>	<p>категории конфликтологи и</p> <p>Уметь: использовать категориальны й аппарат гуманитарных и социальных наук при анализе конфликтов</p> <p>Владеть: навыками использования категориальног о аппарата гуманитарных и социальных наук при анализе конфликтов</p>	<p>категории конфликтологи и, методологию междисциплина рного анализа конфликта и мира</p> <p>Уметь: применять методологию междисциплина рного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук при анализе конфликтов</p> <p>Владеть: навыками использования категориальног о аппарата гуманитарных и социальных наук при анализе конфликтов, навыками междисциплина рного анализа конфликта и мира</p>	<p>категории конфликтолог ии, факторы обусловленности конфликта и мира, методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира</p> <p>Уметь: применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальн ый аппарат гуманитарны х и социальных наук с учетом предметного поля конфликтолог ии, многофакторной обусловленности конфликта и мира</p> <p>Владеть: навыками использовани</p>
--	--	--	--	--

				я категориального аппарата гуманитарных и социальных наук при анализе конфликтов, навыками междисциплинарного анализа конфликта и мира с учетом их многофакторной обусловленности
ПК-4 / завершающий	<p>1. Доля освоенных обучающимися знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимися знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания,</p>	<p>Знать: основные подходы к анализу конфликтологической информации</p> <p>Уметь: анализировать конфликтологическую информацию</p> <p>Владеть: приемами анализа конфликтологической информации</p>	<p>Знать: теоретические компоненты прикладного исследования, основные методы анализа конфликтологической информации</p> <p>Уметь: вырабатывать эмпирические показатели, анализировать конфликтологическую информацию</p> <p>Владеть: приемами анализа конфликтологической информации</p>	<p>Знать: теоретические компоненты прикладного исследования, основные методы и подходы к анализу конфликтологической информации</p> <p>Уметь: концептуализировать проблему и вырабатывать эмпирические показатели, анализировать конфликтологическую информацию</p>

	<p><i>умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</i></p>		<p>ческой информации с учетом различных концепций</p>	<p>ическую информацию          Владеть: приемами анализа конфликтологической информации с учетом различных концепций, способностью определять перспективы дальнейшего исследования проблемы</p>
--	--	--	---	---

## **Задания для самоконтроля по темам курса**

### **1. Анализ конфликта и его методология**

1. Внутренний источник развития конфликта показывает такой закон диалектики, как: а) закон единства и борьбы противоположностей; б) закон перехода количественных изменений в качественные; в) закон отрицания отрицания.

2. Парными категориями диалектики являются: а) причина и следствие; б) материя и время; в) сущность и форма.

3. Минимизация влияния личных и групповых интересов, установок, других психологических факторов на процесс и результаты исследования конфликтов – это принцип: а) объективности; б) конкретно-исторического подхода; в) личностного подхода.

4. Определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых он развивается, а также выявление характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие – это: а) системно-функциональный анализ конфликта; б) системно-

структурный анализ конфликта; в) системно-генетический анализ конфликта.

5. Исследование движущих сил эволюции, развития и динамики конфликтов осуществляется в рамках: а) системно-генетического анализа конфликта; б) системно-функционального анализа конфликта; в) системно-структурного анализа конфликта.

6. К дополнительным видам системного анализа, имеющим теоретико-прикладное значения относится: а) системно-ситуационный анализ конфликта; б) системно-функциональный анализ конфликта; в) системно-структурный анализ конфликта.

7. Системно-содержательное описание конфликта, включающее 11 категориальных групп, предложил: а) А.Я. Анцупов; б) Б.Я. Шведин; в) А.Г. Коваль.

8. Вид анализа конфликта, при котором в качестве его единицы используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы

---

9. Соотнесите понятия и их определения:

- |   |  |
|---|--|
| а) системно-структурный анализ конфликта    | 1. определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие |
| б) системно-генетический анализ конфликта   | 2. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры   |
| в) системно-функциональный анализ конфликта | 3. раскрытие обусловленности   |

конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликт

#### 10. Ситуационная задача.

*Задание:* Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

#### *Описание конфликтной ситуации.*

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес.

Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжаются между ними и по сей день.

## **2. Этапы анализа конфликтов**

1. Часть генеральной совокупности, которая реально изучается конфликтологом:

а) выборка; б) фокус-группа; в) коллектив.

2. Репрезентативность – это: а) соответствие характеристик выборки характеристикам популяции или генеральной совокупности в целом; б) обоснованность и пригодность применения методик и результатов исследования в конкретных условиях; в) устойчивость методики к погрешностям измерения: конкретной ситуации тестирования, особенностям тестируемых, уровню подготовленности исследователя и т. п.

3. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо: а) изменять гипотезы и повторно проверять факты; б) отбрасывать противоречивые факты; в) изменять цели исследования.

4. Процесс исследования конфликта завершается: а) формулированием практических рекомендаций; б) анализом и объяснением полученных результатов; в) разработкой методики анализа конкретного вида конфликтов.

5. Укажите раздел программы изучения конфликтов, который относится к процедурной (организационно-методической) части программы: а) составление стратегического плана исследования; б) определение объекта и предмета исследования; в) логический анализ основных понятий.

6. Объект конфликтологического исследования – это: а) люди, социальные группы, их деятельность; б) конкретный конфликт; в) определенные аспекты конфликтного взаимодействия.

7. Поиск ответов на вопрос «каковы пути и средства решения проблемы?» относится к разделу программы конфликтологического исследования: а) определение задач исследования; б) определение целей исследования; в) составление принципиального плана исследования.

8. Система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о существовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным – это \_\_\_\_\_

9. Соотнесите разделы программы по изучению конфликтов и их задачи:

- |  |   |
|--|---|
| а) Теоретико-методологическая часть                | 1. Составление стратегического плана исследования     |
| б) Процедурная (организационно-методическая) часть | 2. Подготовка отчета и рекомендаций                   |
|  | 3. Определение целей и задач исследования             |
|  | 4. Логический анализ основных понятий (интерпретация) |

10. Ситуационная задач.

*Задание (выполняется в парах):*

1. Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны. Передайте ваше описание партнеру.

2. Проанализируйте психологические факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия, его условия. Определите причины и предмет конфликта, тенденции его развития и пути разрешения.

### 3. Модели и методы анализа конфликта

1. Формальная структура противоборства сторон в юридической сфере описана: а) В.Н. Кудрявцевым; б) Ю.Е. Растовым; в) А.Я. Анцуповым.

2. Автором понятийной схемы исследования социального конфликта является: а) В.М. Шаленко; б) Х. Корнелиус; в) А.И. Шипилов.

3. Исследование четырех основных понятий – субъектов конфликта, их отношений, предмета конфликта и внешней социальной среды, предполагает модель: а) анализа структурных элементов конфликта; б) диагностики конфликта с его элементами; в) понятийная схема исследования социального конфликта.

4. Ответ на вопрос «В чем заключаются потребности и опасения каждого участника или группы?» дается в контексте модели: а) картография конфликта; б) практический анализ конфликта; в) анализ конфликта по фазам его течения.

5. Методы интуитивного анализа, которые применяются для исследования объектов или их свойств, не поддающихся формализации: а) эвристические методы; б) нормативные методы; в) изыскательские методы.

6. Метод Дельфи относится к группе: а) эвристических методов; б) нормативных методов; в) изыскательских методов.

7. Системный анализ, матричный метод, прогнозный сценарий – это методы: а) нормативные; б) эвристические; в) изыскательские.

8. Метод анализа конфликтов, с помощью которого устанавливается логическая последовательность событий с целью показать - как из существующей ситуации может разворачиваться будущее состояние объекта исследования – это

---

9. Соотнесите названия моделей анализа конфликтов с их авторами:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| а) Диагностика конфликта с его элементами | 1. В.М. Шаленко |
|   | 2. Ю.Е. Растов  |



- б) Формальная структура 3. В.Н. Кудрявцев  
противоборства сторон в  
юридической сфере
- в) Понятийная схема  
исследования социального  
конфликта

10. Ситуационная задача (ПК-3).

*Задание (выполняется в парах):*

1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный организационный конфликт, описанный в литературе или СМИ.
2. Выделите основные группы факторов, способствовавших возникновению и развитию данного конфликта.

#### **4. Экспертиза конфликта**

1. Проведение анализа конфликта независимыми высококвалифицированными специалистами – это: а) экспертиза конфликта; б) моделирование конфликта; в) картографирование конфликта.
2. Субъектом экспертизы не является: а) субъект конфликта; б) эксперт; в) заказчик.
3. Задачи экспертизы могут формулироваться: а) заказчиком, экспертом или совместно; б) только заказчиком; в) только экспертом.
4. Работа эксперта характеризуется: а) низким уровнем алгоритмизации; б) средним уровнем алгоритмизации; в) высоким уровнем алгоритмизации.
5. На втором этапе работы экспертов: а) используются стандартизованные методические процедуры изучения конфликта; б) проводится изучение социального заказа и его корректировка; в) оформляется экспертное заключение.
6. Решения экспертов имеют: а) рекомендательный характер; б) обязательный характер; в) информационный характер.
7. Целью экспертизы конфликта НЕ является: а) получение научных обобщений по проблеме; б) повышение рациональности

решения в конфликте; в) повышение обоснованности решения в конфликте.

8. Материалами, на основании которых готовится экспертное заключение, являются: \_\_\_\_\_

9. Соотнесите между собой принципы конфликтологической экспертизы и их определения:

- |   |  |
|---|--|
| а) привлечение экспертов, которые лично никак не заинтересованы в том или ином результате экспертизы и не могут быть принуждены к выводу, не соответствующему их убеждениям | 1. принцип демократичности экспертизы<br>2. принцип независимости<br>3. принцип персонификации экспертов |
| б) эксперт в первую очередь является специалистом соответствующих уровня и профиля, а лишь затем представителем какой-либо конкретной организации                           |  |
| в) персональный состав постоянных экспертных комиссий должен периодически обновляться на основе рейтингов экспертов   |  |

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

*Описание конфликтной ситуации.*

Каждое рабочее место в салоне закреплено за двумя работниками, которые занимают его согласно графику 2\2. Были случаи, когда работники выходили на работу вне графика, и занимали рабочее место в свободное время мастера, за которым это место было закреплено в данный день. Обычно мастера сами договаривались друг с другом, руководство в этих

договоренностях не принимало участие и не регулировало. Требования к четкому соблюдению графика смен тоже не предъявляло.

О.Ледовская хотела выйти в не свою смену и занять место С.Жадан, о чем предупредила за несколько дней. В оговоренный день на работу вышли обе сотрудницы, причем С.Жадан, которой рабочее место было определено по графику, сказала, что не договаривалась с О.Ледовской, и место уступать не будет. Аргументировав тем, что каждый должен выходить только в свою смену и отслеживать это должно руководство, и оно же должно принимать решения о возможности обмена рабочими местами. Данная ситуация была не первая.

В такой ситуации выявить действительно виновного работника не удавалось, и это, безусловно, не способствовало нормальному климату в салоне, соответственно и его работе в целом.

## **5. Информационные материалы для конфликтологической экспертизы. Требования к экспертам.**

1. К методам группового опроса при проведении экспертизы конфликта НЕ относится: а) метод картографирования; б) метод Дельфи; в) метод комиссий.

2. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий: а) наблюдение; б) эксперимент; в) опрос.

3. Автором методики «Анкета конфликтолога (Шкала тактики)» является: а) А.Н. Чумикова; б) Т.А. Полозова; в) Т. Лири.

4. Основу «Методики оценки внутригрупповой конфликтности» Т.А.Полозовой составляет: а) экспертный опрос; б) анкета; в) тест.

5. Автором модульной методики диагностики межличностных конфликтов является: а) А.Я. Анцупов; б) А.И. Шипилов; в) М. Эткинд.

6. Шкала В. Ньютеттера предполагает: а) оценку развития отношений; б) оценку межличностной конфликтности; в) оценку групповой сплоченности.

7. Методику определения степени конфликтности принимаемого решения разработал: а) Н.Н. Вересов; б) А.Я. Анцупов; в) В. Ньютеттер.

8. Метод исследования конфликта путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий – это \_\_\_\_\_

9. Укажите последовательность действий при реализации метода Дельфи:

а) подсчитывается коэффициент конкордации, то есть степень согласованности мнений экспертов

б) эксперты собираются и объясняют, почему они не согласны с мнением группы

в) анкетный опрос экспертов

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача.

*Задание (выполняется в парах):*

1. Проанализируйте подробно (письменно) какой-либо реальный макроконфликт (межгосударственный, межэтнический и т.п.).

2. Выделите политические, экономические, правовые, культурологические и прочие факторы, способствовавшие возникновению и развитию данного конфликта.

## **6. Картографирование конфликта**

1. Авторами метода картографии конфликта, включающего в себя определение общей проблемы, основных участников конфликта, их потребностей и опасений, являются: а) Х. Корнелиус и Ш. Фэйр; б) А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов; в) Т. Лири и К. Томас.

2. Автором метода комплексного картографического анализа конфликта является: а) В.Н. Ковалев; б) М.М. Рыбакова; в) В.А. Смехов.

3. В секторе I карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются: а) участники конфликта; б) причины конфликта; в) факторы, влияющие на остроту конфликта.

4. В секторе III карты-схемы комплексного картографического анализа конфликта указываются: а) причины конфликта; б) особенности конфликта; в) участники конфликта.

5. Определяя потребности участников конфликта при картографировании удобно опираться на классификацию потребностей, предложенную: а) А. Маслоу; б) К.Г. Юнгом; в) З. Фрейдом.

6. Ответ на вопрос: «Что оппонент не хотел, чтобы произошло?» показывает: а) опасения оппонента; б) интересы оппонента; в) потребности оппонента.

7. Метод комплексного картографического анализа конфликта В.Н. Ковалева включает в себя: а) 4 сектора; б) 3 сектора; в) 6 секторов.

8. Сторона конфликта, которая делает все, чтобы изменить конфликтную ситуацию как таковую – это

---

9. Укажите последовательность групп вопросов в картографической модели конфликта Х. Миалла:

- а) фон конфликта
  - б) конфликтующие стороны и проблемы их спора
  - в) контекст конфликта
1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методологические и теоретические подходы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

*Описание конфликтной ситуации.*

В институте в группе учился парень Саша, сын богатых родителей. Он обладал задиристым, высокомерным характером и не терпел критики в свой адрес. Однажды, во время спортивной игры на физкультуре, он постоянно лез к другим игрокам, выбивал мячи из рук, специально вредил и ставил в неловкое положение одну из девушек - Катю, чтобы над ней смеялись (девушка играла

лучше Саши). Она сказала: «Умные люди себя бы так не ведут». В ответ на это Саша стал обзывать девушку, потом подбежал к ней, и если бы двое сокурсников вовремя не оттащили его, он бы ударил девушку. Саше поддакивал его друг Коля, который смеялся над унижительными Сашиними шутками, тем самым «подливая масла в огонь». Преподаватель сначала не обращал внимания на молодежные выходки, потом громко попросил Сашу покинуть зал. Затем занятие закончилось, девушка убежала в туалет, ничего не сказав Саше и Коле, и там расплакалась. Саша вечером удалил ее из друзей в социальной сети.

## 7. Анализ ресурсов и возможностей в конфликте

1. Схематические модели поведенческих реакций субъектов конфликта, положенные в основу методики ресурсного анализа конфликта, разработаны: а) А.М. Бандуркой, В.А. Друзем; б) Ш. Фейер, Х. Корнелиус; в) В.А. Смеховым, М.М. Рыбаковой.

2. Автором методики ресурсного анализа конфликта является: а) В.Н. Ковалев; б) М.М. Рыбакова; в) В.А. Смехов.

3. Ценность ресурса в конфликте определяется: а) актуализированной потребностью в нем; б) возможностью его достижения; в) особенностями протекания конфликта.

4. Первый этап работы с методикой ресурсного анализа конфликта: а) заполнение участниками конфликта конфликтограммы и балансного листа ресурсов; б) заполнение матрицы возможностей; в) анализ интересов и опасений сторон в конфликте.

5. Конфликтограмма методики ресурсного анализа конфликта НЕ включает в себя: а) позиции сторон; б) препятствия сторон; в) эмоции сторон.

6. Балансный лист ресурсов участников конфликта включает в себя такой ресурс, как: а) любовь; б) интеллектуальный; в) технический.

7. Матрица возможностей как метод анализа конфликта НЕ включает в себя: а) степень готовности сторон к использованию

возможностей; б) вероятность использования возможностей; в) степень влияния возможностей.

8. Конфликтограмма в ресурсном анализе конфликта В.Н. Ковалева включает в себя \_\_\_\_\_ мои и оппонента

9. Укажите последовательность действий при работе с ресурсным анализом конфликта В.Н. Ковалева:

а) заполнение балансного листа ресурсов

б) работа с комплексной матрицей анализа возможных типов поведения

в) заполнение конфликтограммы

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

*Описание конфликтной ситуации.*

Рассматриваемый конфликтный случай произошёл в отделе персонала городской больницы. В существующем коллективе медсестёр была одна работница, Ирина, которая выделялась, не только своим опытом и знаниями, но и по психологическим критериям, в частности у неё преобладали лидерские качества.

Некоторое время спустя эту медсестру назначили заведующей персоналом медсестёр. Следовательно, у неё поменялись обязанности и немного изменился график работы. Ирина, как заведующая, очень строго следила за работой своих подчинённых: их отношением к работе, к клиентам, к взаимоотношению между коллективом, чтобы не возникало никаких конфликтных ситуаций. Следила также за тем, чтобы работники приходили и уходили в свой положенный срок. При этом, если кто-нибудь из персонала попросит уйти по раньше по какой-то причине, Лидия не отпускала, если только эта причина на её взгляд не была очень, очень важная.

Спустя несколько месяцев и на протяжении остального времени, медперсонал начал замечать, что Ирина частенько приходит не вовремя на работу, иногда уходит раньше положенного срока, бывало и так, что она отлучалась на некоторое время посередине рабочего дня. Недовольство медсестёр этим накопилось, вследствие чего начала возникать конфликтная ситуация.

## **8. Визуально-графические методы и приемы анализа конфликтов**

1. Схема анализа конфликта «Треугольник УПК» имеет в качестве одной из вершин: а) поведение; б) потребности; в) препятствия.

2. Во внешнем кольце схемы анализа конфликта «Луковица» фиксируются: а) позиции; б) интересы; в) потребности.

3. При использовании метода «Дерево конфликта» основная проблема фиксируется на: а) стволе; б) корнях; в) ветвях.

4. При изучении переменных, от которых зависит успех реализации программы изменений в конфликтной ситуации, наиболее полезной будет схема анализа конфликта: а) «Анализ силового поля»; б) «Дерево конфликта»; в) «Луковица».

5. При анализе конфликтных ситуаций, в которых имеются различные уровни наиболее полезна будет схема анализа: а) «Пирамида»; б) «Треугольник УПК»; в) «Дерево конфликта».

6. Метод «Fishbone», который можно использовать при анализе конфликта, разработал: а) К. Исикава; б) Э. де Боно; в) К. Томас.

7. Сопоставление взаимосвязанных конфликтов может осуществляться с помощью визуально-графического метода: а) «Пересекающиеся круги»; б) «Луковица»; в) «Треугольник УПК».

8. Вершины треугольника конфликта И. Гальтунга обозначают \_\_\_\_\_

9. Соотнесите «шляпы мышления» по цвету и значению:

- |            |           |
|------------|-----------|
| а) белая   | 1. выводы |
| б) красная | 2. эмоции |



в) синяя

### 3. факты

#### 10. Ситуационная задача.

Задание: Прочитайте текст. Согласны ли Вы с автором данной статьи? Обоснуйте свою точку зрения. Выделите основные факторы, способствовавшие возникновению и развитию перечисленных здесь конфликтов.

Ирак, Сирия, Нигерия, Южный Судан, Украина, Восточно-Китайское и Южно-Китайское моря: куда ни глянь, в мире повсюду разгораются новые или активизируются старые конфликты. На первый взгляд может показаться, что это независимые друг от друга события, приводимые в действие собственными, уникальными и своеобразными обстоятельствами. Но посмотрите внимательнее, и вы увидите, что у них есть ряд важных общих характеристик, прежде всего, адское месиво из этнических, религиозных и национальных противоречий, которые доходят до точки кипения из-за навязчивых идей по поводу энергоресурсов.

В каждом из этих конфликтов движущей силой в борьбе являются в основном всплески давних исторических антагонизмов среди соседних (часто перемешанных между собой) племен, конфессий и народов. В Ираке и Сирии это столкновение между суннитами, шиитами, курдами, туркменами и прочими; в Нигерии — между мусульманами, христианами и различными племенными группировками; в Южном Судане между народностями динка и нуэр; на Украине между сторонниками единой Украины и тяготеющим к Москве русскоязычным населением; в Восточно-Китайском и Южно-Китайском морях это вражда между китайцами, японцами, вьетнамцами, филиппинцами и прочими народами. Очень легко объяснить все это многовековой ненавистью, о чем говорят многие аналитики. Но хотя враждебное отношение действительно содействует разжиганию таких конфликтов, они также подпитываются и очень современными мотивами. Речь идет о стремлении владеть ценными нефтяными и газовыми месторождениями. И эту ситуацию надо понимать правильно: мы имеем дело с энергетическими войнами 21-го века.

Ни для кого не должно быть неожиданностью то, что энергетика играет весьма важную роль в этих конфликтах. Ведь

нефть и газ это самые важные и самые ценные сырьевые товары в мире, являющиеся ключевым источником доходов для государств и корпораций, которые контролируют их добычу и распределение. На самом деле, такие страны как Ирак, Нигерия, Россия, Южный Судан и Сирия получают основную часть своих доходов от продажи нефти, а крупные энергетические компании (многие из них государственные) обладают в этих и других причастных к данному процессу странах огромной властью и влиянием. Тот, кто руководит этими государствами и находящимися там нефте- и газодобывающими районами, также руководит сбором и распределением жизненно важных доходов от продажи энергоресурсов. Поэтому, несмотря на налет исторической вражды, многие из этих конфликтов на самом деле представляют собой борьбу за контроль над главными источниками национального дохода.

Более того, мы живем в мире, где энергия важнее всего, где контроль над нефтяными и газовыми ресурсами (а также над средствами их транспортировки) преобразуется в геополитическое влияние для одних и в экономическую незащищенность для других. А поскольку от импорта энергоресурсов зависят очень многие государства, то страны, обладающие ими в избытке и поставляющие их на экспорт, включая Ирак, Нигерию, Россию и Южный Судан, зачастую пользуются несоразмерно большим влиянием на мировой арене. Происходящее в этих странах порой важно для нас в той же мере, как и для населяющих их людей. А поэтому риск постороннего вмешательства в их конфликты — будь то прямая интервенция, поставки оружия, отправка военных советников или экономическая помощь — для этих стран всегда выше, чем в других местах.

Борьба за энергоресурсы стала заметным фактором во многих последних конфликтах, включая ирано-иракскую войну 1980-1988 годов, войну в Персидском заливе 1990-1991 годов, а также гражданскую войну в Судане, шедшую с 1983 по 2005 год. На первый взгляд, ресурсный фактор в этих последних вспышках напряженности и военных действиях может показаться незаметным. Но взгляните пристальнее, и вы поймете, что

каждый из этих конфликтов в своей основе является энергетической войной.

## **9. Оценочные шкалы и математические методы как аналитические средства экспертизы конфликтов**

1. К математическим методам анализа конфликта НЕ относится: а) метод Дельфи; б) теория игр; в) моделирование.

2. Описание переменных через указание доли элементов совокупности с данным значением переменной – это: а) вероятностные распределения; б) марковские цепи; в) статистические исследования зависимостей.

3. Регрессионные модели, представляющие связь зависимых и независимых переменных в виде функциональных отношений – это: а) статистические исследования зависимостей; б) вероятностные распределения; в) модели целенаправленного поведения.

4. Математическая модель, описывающая такие механизмы динамики распределений, где будущее состояние определяется не всей предысторией конфликта, а только «настоящим»: а) марковские цепи; б) имитационная модель; в) теоретическая модель.

5. Класс моделей, реализованных в виде алгоритмов и программ для ЭВМ и отражающих сложные зависимости, не поддающиеся содержательному анализу: а) имитационные модели; б) теоретические модели; в) модели целенаправленного поведения.

6. Методика прогнозирования развития конфликта на основе анализа данных в соответствии с избранными индикаторами по определенным временным промежуткам: а) экстраполяция; б) факторный анализ; в) теория игр.

7. Математический метод, позволяющий выявить наличие или отсутствие связей между переменными, а также определить характер данных связей: а) корреляционный анализ; б) спектральный анализ; в) моделирование.

8. Шкала В. Ньюстеттера - это шкала оценки

---

9. Укажите группы интересов в порядке возрастания критической массы (членов организации в процентах) в условиях принятия решения (по Н.Н. Вересову):

а) производственные интересы

б) материальные интересы

в) личные интересы

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

10. Ситуационная задача.

*Задание:* Выделите показатели конфликта, которые требуют дополнительной диагностики и анализа. Какие диагностические и аналитические методы можно использовать в данном случае? В рамках какого теоретического подхода (модели) следует исследовать данный конфликт?

*Описание конфликтной ситуации.*

Заведующий секцией или отделом в универсальном магазине требует, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий высказывает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами. А продавец воспринимает указания относительно того, что делать и чего не делать, как несовместимые.

## **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев ; Министерство образования и науки Российской Федерации. – Оренбург : ОГУ, 2015. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации ; под общ.ред. Ф.И. Шаркова. - М. : Дашков и Ко, 2015. - 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

3. Биоэтика и гуманитарная экспертиза = Bioethics and humanitarian expertise [Электронный ресурс] / Российская академия наук, Институт философии ; отв. ред. Ф.Г. Майленова. - М. : Институт философии РАН, 2012. - Вып. 6. - 240 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

4. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта [Электронный ресурс] : монография / Р.Н. Галиахметов ; Мин-во образования и науки РФ, Сиб. Федерал. ун-т. – Красноярск : Сибирский федерал. ун-т, 2012. - 124 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

5. Конфликтология [Текст] : учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

6. Светлов В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Текст] : учеб. пособие / В. А. Светлов. - М.: Либроком, 2009. - 304 с.

7. Светлов, В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент [Текст] : учебное пособие / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 540 с.

8. Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Степанов. - М. : ЛКИ, 2008. - 176 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>