

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич  
Должность: ректор  
Дата подписания: 02.10.2022 23:03:30  
Уникальный программный ключ:  
9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.А. Оксактонова  
« 12 » 02  
2018 г.



**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**  
Методические рекомендации к практическим занятиям студентов  
всех форм обучения  
направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают  
изучение дисциплины «Конфликтология»

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Т.Ю. Копылова*

**Конфликтология:** методические рекомендации к практическим занятиям студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Конфликтология» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2018. - 22 с.

Содержат сведения об основных понятиях и категориях конфликтологии, содержание курса, планы практических занятий, вопросы для обсуждения на практических занятиях, психологические тесты для выполнения, рекомендуемый список литературы.

Методические рекомендации составлены с учетом требований Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. Предназначены для студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Конфликтология»

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,28 Уч.-изд.л. 1,16 Заказ № Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны для студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Конфликтология», с целью эффективной организации практических занятий по дисциплине.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с учебными планами направлений подготовки, которые предусматривают изучение дисциплины «Конфликтология».

Цель дисциплины - повышение общей конфликтологической культуры студентов как важнейшей составляющей профессиональной и общекультурной подготовки специалиста; формирование целостного представления о конфликте как социально–психологическом феномене и о психологических основах управления конфликтом.

Задачи дисциплины:

- овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими;
- ознакомление с основными этапами развития конфликтологической мысли, особенностями развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- усвоение основных сведений по проблемам возникновения, протекания и завершения конфликтов различных видов; ознакомление с уровнями конфликтологического анализа при работе с организационными конфликтами;
- обучение работе в коллективе, толерантному восприятию социальных, культурных, конфессиональных и иных различий, предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, методы и способы организации деятельности малой группы;
- обучение коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

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

Одним из основных видов аудиторной работы обучающихся являются практические работы.

Практические работы 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 работы 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 зачету* 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 учебного курса «Конфликтология»**

### **Введение в конфликтологию.**

Предпосылки возникновения конфликтологии. Конфликтология как междисциплинарная наука. Психологическая, философско-социологическая и политологическая традиции изучения конфликтов.

Предмет и задачи конфликтологии, ее значение и место в системе наук. Содержание понятия «конфликт» в науке и быденном сознании. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Тенденции развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии.

### **Конфликт как социально - психологический феномен.**

#### **Основные виды конфликтов и их причины.**

Категории проблемного поля описания конфликтов. Конфликт как один из типов трудных ситуаций. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Основные подходы к классификации конфликтов в конфликтологической науке. Виды конфликтов.

Объективно-субъективная природа конфликтов. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные причины конфликтов.

## **Структура конфликта.**

Объективные составляющие конфликта. Прямые и косвенные участники (стороны) конфликта. Предмет и объект конфликта. Условия конфликта (микро- и макросреда). Исход (результат) конфликта.

Субъективные (психологические) составляющие конфликта. Мотивы участников конфликта. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Особенности восприятия конфликтной ситуации участниками конфликта. Основные модели развития конфликтной ситуации.

## **Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.**

Понятие управления конфликтом. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Управление конфликтом на различных его этапах. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные условия предупреждения конфликтов. Методы предупреждения конфликтов.

## **Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.**

Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и формы конструктивного разрешения конфликтов. Логика, стратегия и способы урегулирования конфликтов.

Перцептивный, коммуникативный и интерактивный аспекты общения и их функции в конфликте. Способы эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Способы достижения взаимопонимания и эмпатии в условиях конфликтного взаимодействия. Правила и кодексы конструктивного поведения в конфликте.

## **Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.**

Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Степень контроля третьей стороной принимаемых решений. Функции третейского судьи, арбитра, посредника, помощника и наблюдателя. Достоинства и недостатки «модели арбитража». Использование руководителем «модели арбитража».

Медиаторство (посредничество), критерии и условия его эффективности. Стратегии и техники медиаторства. Этика посреднической деятельности.

## **Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.**

Общая характеристика переговорного процесса, его сущность, виды и функции. Динамика переговоров. Психологические механизмы, лежащие в основе проведения переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговоров.

Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Способы эффективного общения в переговорном процессе.

## **Межличностные конфликты.**

Понятие межличностного конфликта и основные подходы к его изучению. Сферы проявления межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Причины, факторы и механизмы возникновения межличностных конфликтов. Основные типы конфликтогенов. Психологические признаки, уровни развития и способы разрешения межличностных конфликтов.

Типы конфликтных личностей и условия, способствующие конструктивному взаимодействию с ними.

## **Конфликты в сфере управления.**

Сущность управленческих конфликтов. Типы конфликтов в сфере управления и предпосылки их возникновения. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Психологические аспекты конфликтов между субъектом и объектом управления, между различными уровнями управления и внутри них. Конфликты стиля управления. Конфликты планирования, организации, мотивации и контроля.

Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

## **Тематика практических занятий**

### **Тема 1. Введение в конфликтологию**

1. Предпосылки возникновения конфликтологии. Конфликтология как междисциплинарная наука.
2. Предмет и задачи конфликтологии, ее значение и место в системе наук.
3. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Тенденции развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии.

**Вопросы для обсуждения:** Можно ли считать конфликтологию междисциплинарной наукой? Значительное ли место отводится конфликтологии в системе наук? Какая самая важная проблема развития конфликтологии в современном мире? Считаете ли вы конфликт негативным явлением современной жизни человека? Почему возникла конфликтология? Каковы предпосылки возникновения конфликтологии?

### **Тема 2. Конфликт как социально - психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.**

1. Конфликт как один из типов трудных ситуаций.
2. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
3. Основные подходы к классификации конфликтов в конфликтологической науке. Виды конфликтов.



4.Объективно-субъективная природа конфликтов. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные причины конфликтов.

**Вопросы для обсуждения:** Можно ли конфликт считать сложной ситуацией в жизни человека или коллектива? Важно ли человеку обладать таким личностным качеством как «конфликтоустойчивость»? Какой подход к классификации конфликта вам кажется самым рациональным? Каковы самые распространенные причины конфликтов в организации?

### **Тема 3. Структура конфликта.**

- 1.Объективные составляющие конфликта.
2. Прямые и косвенные участники (стороны) конфликта.
3. Предмет и объект конфликта. Условия конфликта. Исход (результат) конфликта.
- 4.Субъективные (психологические) составляющие конфликта.
- 5.Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Особенности восприятия конфликтной ситуации участниками конфликта.
- 6.Основные модели развития конфликтной ситуации.

**Вопросы для обсуждения:** Какова роль косвенных участников конфликта? Какого исхода следует избегать в межличностном конфликте и почему? Считаете ли вы, что восприятие конфликтной ситуации может быть объективным в глазах участников? На каком этапе конфликта его легче всего остановить или перевести в конструктивное русло?

### **Тема 4. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.**

1.Понятие управления конфликтом. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Управление конфликтом на различных его этапах. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

2. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов.
3. Объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные условия предупреждения конфликтов. Методы предупреждения конфликтов.

**Вопросы для обсуждения:** Что такое управление конфликтом? Сложно ли его осуществлять и почему? Какими личностными качествами должен обладать руководитель для осуществления управления конфликтами? Какие методы предупреждения конфликтами вы считаете самыми эффективными?

### **Тема 5. Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов.**

1. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и формы конструктивного разрешения конфликтов. Логика, стратегия и способы урегулирования конфликтов.
2. Перцептивный, коммуникативный и интерактивный аспекты общения и их функции в конфликте.
3. Способы эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Способы достижения взаимопонимания и эмпатии в условиях конфликтного взаимодействия. Правила и кодексы конструктивного поведения в конфликте.

**Вопросы для обсуждения:** Какие способы общения и рационального поведения в конфликте вы считаете эффективными? Какая стратегия поведения в конфликте является самой эффективной и почему? Почему люди часто выбирают в качестве стратегии поведения в конфликте «соперничество»?

### **Тест «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» (Опросник ТОМАСА-КИЛМЕННА)**

Для того чтобы выяснить, к какому стилю вы наиболее склонны, необходимо, внимательно прочитав каждое из двойных высказываний - А и Б, – выбрать то из них, которое в большей

степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но всё равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. Б. Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. Б. Я пытаюсь уладить дело с учётом всех интересов: и другого человека, и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Иногда я жертвую 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, я всё время пытаюсь найти поддержку у другого. Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя. Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно. Б. Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. А. Я 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 я стремлюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б. Я

стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. Б. Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Я настаиваю, чтобы всё было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. Б. Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём. Б. Я дам другому возможность остаться при своём мнении, если он идёт мне навстречу.

19. А. Первым делом я пытаюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. Б. Я стараюсь отложить все спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека. Б. Я отстаиваю свою позицию.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу. Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте. Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию. Б. Я 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 своём.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. Б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию. Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

#### Ключ к тесту.

Для того чтобы выяснить, какие стили поведения в конфликтной ситуации (и в какой степени) характерны лично для вас, необходимо обработать свои ответы, используя следующий "ключ", начисляя по одному баллу за каждое совпадение:

**стиль "соперничество":** 3 "А", 6 "Б", 8 "А", 9 "Б", 10 "А", 13 "Б", 14 "Б", 16 "Б", 17 "А", 22 "Б", 25 "А", 28 "А";

**стиль "сотрудничество":** 2 "Б", 5 "А", 8 "Б", 11 "А", 14 "А", 19 "А", 20 "А", 21 "Б", 23 "А", 26 "Б", 28 "Б", 30 "Б";

**стиль "компромисс":** 2 "А", 4 "А", 7 "Б", 10 "Б", 12 "Б", 13 "А", 18 "Б", 20 "Б", 22 "А", 24 "Б", 26 "А", 29 "А";

**стиль "уклонение":** 1 "А", 5 "Б", 6 "А", 7 "А", 9 "А", 12 "А", 15 "Б", 17 "Б", 19 "Б", 23 "Б", 27 "А", 29 "Б";

**стиль "приспособление (уступка)":** 1 "Б", 3 "Б", 4 "Б", 11 "Б", 15 "А", 16 "А", 18 "А", 21 "А", 24 "А", 25 "Б", 27 "Б", 30 "А".

Таким образом, значение каждого из пяти стилей (тактик) может колебаться от 0 до 12 баллов.

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все пять стилей поведения, и каждый из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Ваш результат отличен от оптимального, если одни тактики (стили) имеют значения ниже 5 баллов, другие - выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенное значение и чаще использовать тактику, имеющую заниженное значение по результатам тестирования.

Специалисты в области конфликтологии утверждают, что необходимо умелое применение всех пяти тактик (стилей) - соперничества, сотрудничества, компромисса, уклонения и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

## **Тема 6. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.**

1. Предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта.
2. Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Степень контроля третьей стороной принимаемых решений.
3. Медиаторство (посредничество), критерии и условия его эффективности. Стратегии и техники медиаторства. Этика посреднической деятельности.

**Вопросы для обсуждения:** Эффективно ли привлечение третьей стороны для разрешения конфликта? Считаете ли вы медиацию эффективной формой разрешения конфликтов? Есть ли у медиации перспективы развития в нашей стране? Почему медиацию называют альтернативной формой разрешения конфликт? Справедливо ли это?

## **Тема 7. Переговорный процесс**

### **как способ разрешения конфликтов.**

1. Общая характеристика переговорного процесса, его сущность, виды и функции. Динамика переговоров.
2. Психологические механизмы, лежащие в основе проведения переговорного процесса.
3. Психологические условия успеха на переговорах. Стратегии, тактические приемы и стили, используемые при ведении переговоров.
4. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Способы эффективного общения в переговорном процессе.

**Вопросы для обсуждения:** Возможно ли в ходе переговоров разрешить конфликт? Насколько важен этап подготовки к переговорам? Как выбрать тактику и стиль ведения переговоров? Какие факторы при этом надо учитывать? Как правильно преподносить аргументы?

### **Тест «Умеете ли вы слушать собеседника во время беседы или переговоров?»**

*Инструкция.* Ответьте на предлагаемые вопросы, используя следующую шкалу: «почти всегда» - 2 балла; «в большинстве случаев» - 4 балла; «иногда» - 6 баллов; «редко» - 8 баллов; «никогда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы немедленно прекратить беседу, если тема или собеседник вас не интересуют?
2. Раздражает ли вас медлительность собеседника?
3. Может ли неправильное высказывание собеседника вызвать у вас раздражение или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с незнакомыми и малознакомыми людьми?
5. Перебиваете ли вы собеседника в разговоре?
6. Делаете ли вы вид, что слушаете собеседника, думая в это время о чем-то другом?
7. Меняете ли вы тон, выражение лица в зависимости от того, кто является вашим собеседником?

8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятных для вас вопросов?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова?
10. Допускаете ли вы высокомерный тон по отношению к собеседнику?

Теперь *подсчитайте баллы*. Если вы набрали **55 баллов**, то можно считать, что вы слушатель «среднего» уровня.

Если вы набрали **56 – 62 балла**, то вы слушатель «выше среднего» уровня.

Если у вас больше **62 баллов**, поздравьте себя, вы слушатель «высокого» уровня и отлично умеете слушать людей.

### **Тема 8. Межличностные конфликты.**

1. Понятие межличностного конфликта и основные подходы к его изучению.
2. Сферы проявления межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов.
3. Причины, факторы и механизмы возникновения межличностных конфликтов.
4. Основные типы конфликтогенов.
5. Психологические признаки, уровни развития и способы разрешения межличностных конфликтов.
6. Типы конфликтных личностей и условия, способствующие конструктивному взаимодействию с ними.

**Вопросы для обсуждения:** Какие способы разрешения межличностных конфликтов вы считаете самыми эффективными и почему? Каковы основные типы конфликтогенов, по вашему мнению? Какие типы конфликтных личностей встречаются чаще всего? Следует ли избегать общения с ними?

**Тест «Способность к взаимодействию с другими людьми»**



*Инструкция.* Ответьте на вопросы, используя предложенные варианты ответов. Выберите тот ответ, который вам подходит больше всего.

1. Как часто вы стараетесь бывать среди людей?

- А – очень часто;
- Б – часто;
- В – когда как;
- Г – редко;
- Д – очень редко.

2. Как часто вам хотелось бы быть вовлеченным в деятельность других людей?

- А – очень часто;
- Б – часто;
- В – когда как;
- Г – редко;
- Д – очень редко.

3. Как часто вы стараетесь участвовать в коллективных мероприятиях?

- А – очень часто;
- Б – часто;
- В – когда как;
- Г – редко;
- Д – очень редко.

4. Как часто вы хотите побыть в одиночестве?

- А – очень часто;
- Б – часто;
- В – когда как;
- Г – редко;
- Д – очень редко.

5. Как часто вы чувствуете беспокойство по поводу встречи с незнакомым человеком?

- А – очень часто;



Г	2	2	2	4	4	2	4	2
Д	1	1	1	5	5	1	5	1

**38 и более баллов.** Вы прирожденный коммуникатор. Среди людей вы чувствуете себя свободно, как рыба в воде. Вы легко устанавливаете контакты. У вас много знакомых, и это раскрывает перед вами дополнительные возможности.

**19 – 35 баллов.** В обществе вы чувствуете себя достаточно уверенно, но есть немало персон и компаний, которых вы предпочитаете избегать. Если ваша работа будет связана с людьми, задумайтесь, не стоит ли вам уделить часть времени и средств на тренинг общения – это окупится сторицей.

**18 и менее баллов.** Похоже, вы из тех робких натур, для которых даже телефонный звонок – проблема. Скорее всего, вы немало теряете, несмотря на свои способности в других областях. Работайте над собой.

### Тема 9. Конфликты в сфере управления.

1. Сущность управленческих конфликтов.
2. Типы конфликтов в сфере управления и предпосылки их возникновения.
3. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Психологические аспекты конфликтов между субъектом и объектом управления, между различными уровнями управления и внутри них.
4. Конфликты стиля управления.
5. Конфликты планирования, организации, мотивации и контроля.
6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

**Вопросы для обсуждения:** Какая роль принадлежит руководителю в предупреждении конфликтов в организации? Какой стиль управления самый эффективный и почему? Влияет ли система формирования мотивации к труду какую-либо роль в предупреждении конфликтов?

## Тест «Стратегия поведения в конфликте»

*Инструкция.* Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт методики оцените следующим образом:

- «совсем не согласен» - 1 балл;
- «не согласен» - 2 балла;
- «скорее согласен» - 3 балла;
- «согласен» - 4 балла;
- «полностью согласен» - 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

*Интерпретация результатов.*

Стратегия поведения	Номера утверждений	Сумма баллов
Конкуренция	1, 6, 11	
Уклонение	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Сглаживание	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

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

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>(16.10.2017).
2. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
4. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков. – Москва: Дашков и К, 2015. - 240 с. // Режим доступа - <http://biblioclub.ru/>
5. Беленцов С. И. Профессиональная этика [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.

- 6.Беленцов С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.
- 7.Дубинин Ю. В. Мастерство переговоров [Текст]: учебник / Ю. В. Дубинин; Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации. - 4-е изд., расш. и доп. - М.: Международные отношения, 2012. - 320 с.
8. Конфликтология [Текст]: учебное пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М.: Проспект, 2013. - 176 с.
9. Молокова М. А. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный государственный университет. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
- 10.Леонтьев А. А. Психология общения [Текст]: учебное пособие / А. А.Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.

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

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>