

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 20.12.2021 17:53:22

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра коммуникологии и психологии



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 1614 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 обыденном 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>