

УДК 316.48

Составитель: Т.Ю. Копылова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Т.В. Иванова*

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 / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Т.Ю. Копылова. Курск, 2021. - 38 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10.21* Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. *1,8* Уч.-изд.л. *1,6* Заказ *1215* 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 № 840 от 29 июля 2020 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.7.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за дисциплиной)	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетвори -тельно»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
УК-1 / завершающи й	УК 1.1 – анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие УК 1.2 – определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знать: отдельные структурные и динамические элементы конфликта; отдельные понятия и категории конфликтолог ии, методологии анализа конфликта;	Знать: основные структурные и динамические элементы конфликта; основные понятия и категории конфликтолог ии, методологии анализа конфликта;	Знать: систему структурных и динамических элементов конфликта; основные понятия и категории конфликтолог ии, методологию анализа конфликта;

	<p>УК 1.3 – осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов</p> <p>УК 1.4 – при обработке информации отличает факты от мнений, интерпретирует, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p>	<p>отдельные правила и принципы поиска информации для анализа и экспертизы конфликта в соответствии с различными типами запросов;</p> <p>отдельные правила и принципы оценки информации с точки зрения ее объективности и достоверности, правила аргументации и базовые философские понятия, применяемые при анализе конфликта</p> <p>Уметь: выявлять отдельные структурные и динамические элементы конфликта; определять и ранжировать отдельную информацию, необходимую</p>	<p>основные правила и принципы поиска информации для анализа и экспертизы конфликта в соответствии с различными типами запросов;</p> <p>основные правила и принципы оценки информации с точки зрения ее объективности и достоверности, правила аргументации и базовые философские понятия, применяемые при анализе конфликта</p> <p>Уметь: выявлять основные структурные и динамические элементы конфликта; определять и ранжировать основную информацию, необходимую</p>	<p>системные правила и принципы поиска информации для анализа и экспертизы конфликта в соответствии с различными типами запросов;</p> <p>системные правила и принципы оценки информации с точки зрения ее объективности и достоверности, правила аргументации и базовые философские понятия, применяемые при анализе конфликта</p> <p>Уметь: выявлять различные структурные и динамические элементы конфликта; определять и ранжировать различную информацию, необходимую</p>
--	--	--	--	--

		<p>для анализа и экспертизы конфликта; осуществлять поиск информации для анализа и экспертизы конфликта по отдельным типам запросов; при обработке информации отличать отдельные факты от мнений, интерпретаций, оценок, формировать собственные мнения и суждения, аргументировать отдельные выводы</p> <p>Владеть: элементарным и навыками анализа конфликта, его структурных и динамических элементов; элементарным и навыками оценки информации с точки зрения ее</p>	<p>для анализа и экспертизы конфликта; осуществлять поиск информации для анализа и экспертизы конфликта по основным типам запросов; при обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок, формировать собственные мнения и суждения, аргументировать основные выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p> <p>Владеть: основными навыками анализа конфликта, его структурных и динамических элементов; основными навыками</p>	<p>для анализа и экспертизы конфликта; осуществлять поиск информации для анализа и экспертизы конфликта по различным типам запросов; при обработке информации отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок, формировать собственные мнения и суждения, аргументировать свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p> <p>Владеть: навыками системного анализа конфликта, его структурных и динамических элементов; разнообразными навыками</p>
--	--	--	---	--

		<p>необходимость и приоритетности в контексте анализа и экспертизы конкретного конфликта; элементарным и навыками поиска информации для анализа и экспертизы конфликта по различным типам запросов; элементарным и навыками оценки информации с точки зрения ее объективности и достоверности, навыками аргументации</p>	<p>оценки информации с точки зрения ее необходимости и приоритетности в контексте анализа и экспертизы конкретного конфликта; основными навыками поиска информации для анализа и экспертизы конфликта по различным типам запросов; основными навыками оценки информации с точки зрения ее объективности и достоверности, навыками аргументации и использования базовых философских понятий, применяемых при анализе конфликта</p>	<p>оценки информации с точки зрения ее необходимости и приоритетности в контексте анализа и экспертизы конкретного конфликта; разнообразными навыками поиска информации для анализа и экспертизы конфликта по различным типам запросов; навыками системной оценки информации с точки зрения ее объективности и достоверности, навыками аргументации и использования базовых философских понятий, применяемых при анализе конфликта</p>
--	--	--	---	--

ОПК-1 / завершающий	<p>ОПК 1.1 – осуществляет научное исследование на основе современной методологии изучения конфликтов</p> <p>ОПК 1.2 – применяет научные программы в сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК 1.3 – подбирает и использует методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных в соответствии с поставленной задачей</p> <p>ОПК 1.4 – определяет достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов исследований</p>	<p>Знать: отдельные методы и принципы изучения конфликтов; отдельные научные конфликтологические программы и правила их применения в сфере анализа и экспертизы конфликта;</p> <p>отдельные методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных, используемые при анализе и экспертизе конфликта;</p> <p>отдельные способы оценки достоверности эмпирических данных и обоснованности выводов исследований в процессе анализа и экспертизы конфликта</p> <p>Уметь: осуществлять</p>	<p>Знать: основные методы и принципы изучения конфликтов; основные научные конфликтологические программы и правила их применения в сфере анализа и экспертизы конфликта;</p> <p>основные методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных, используемые при анализе и экспертизе конфликта;</p> <p>основные способы оценки достоверности эмпирических данных и обоснованности выводов исследований в процессе анализа и экспертизы конфликта</p> <p>Уметь: осуществлять</p>	<p>Знать: современную методологию изучения конфликтов; разнообразные научные конфликтологические программы и правила их применения в сфере анализа и экспертизы конфликта;</p> <p>разнообразные методы сбора, анализа и интерпретации эмпирических данных, используемые при анализе и экспертизе конфликта;</p> <p>разнообразные способы оценки достоверности эмпирических данных и обоснованности выводов исследований в процессе анализа и экспертизы конфликта</p> <p>Уметь: осуществлять</p>
---------------------	---	--	--	--

		<p>научное исследование с использованием модельных методов изучения конфликтов; применять отдельные научные программы при анализе и экспертизе конфликта; подбирать и использовать отдельные методы сбора, анализа и интерпретации и эмпирических данных в процессе анализа и экспертизы конфликта; определять достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов отдельных исследований в сфере анализа и экспертизы конфликта</p> <p>Владеть: элементарным</p>	<p>научное исследование с использованием основных методов и принципов изучения конфликтов; применять основные научные программы при анализе и экспертизе конфликта; подбирать и использовать основные методы сбора, анализа и интерпретации и эмпирических данных в процессе анализа и экспертизы конфликта; определять достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов основных исследований в сфере анализа и экспертизы конфликта</p> <p>Владеть:</p>	<p>научное исследование на основе современной методологии изучения конфликтов; применять разнообразные научные программы при анализе и экспертизе конфликта; подбирать и использовать разнообразные методы сбора, анализа и интерпретации и эмпирических данных в процессе анализа и экспертизы конфликта; определять достоверность эмпирических данных и обоснованность выводов разнообразных исследований в сфере анализа и экспертизы конфликта</p> <p>Владеть:</p>
--	--	---	--	---

		и навыками осуществлени я научного исследования в сфере изучения конфликтов; элементарным и навыками применения научных программ при анализе и экспертизе конфликта; элементарным и навыками подбора и использования методов сбора, анализа и интерпретаци и эмпирических данных в процессе анализа и экспертизы конфликта; элементарным и навыками оценки достоверности эмпирических данных и обоснованнос ти выводов исследований в сфере анализа и экспертизы	основными навыками осуществлени я научного исследования в сфере изучения конфликтов; основными навыками применения научных программ при анализе и экспертизе конфликта; основными навыками подбора и использования методов сбора, анализа и интерпретаци и эмпирических данных в процессе анализа и экспертизы конфликта; основными навыками оценки достоверности эмпирических данных и обоснованнос ти выводов исследований в сфере анализа и	навыками осуществлени я научного исследования на основе современной методологии изучения конфликтов; разнообразны ми навыками применения научных программ при анализе и экспертизе конфликта; разнообразны ми навыками подбора и использования методов сбора, анализа и интерпретаци и эмпирических данных в процессе анализа и экспертизы конфликта; разнообразны ми навыками оценки достоверности эмпирических данных и обоснованнос ти выводов исследований в сфере
--	--	--	--	--

		конфликта	экспертизы конфликта	анализа и экспертизы конфликта
ОПК-2 / завершающи й	ОПК 2.1 - анализирует конфликтные ситуации с применением различных методологиче ских подходов и научных концепций ОПК-2.2 - использует основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодейств ия ОПК-2.3 - подбирает и систематизиру ет материалы для экспертных заключений о конфликтоген ном потенциале ситуации и субъектов взаимодейств ия	Знать: отдельные методологиче ские подходы и научные концепции, применяемые при анализе и экспертизе конфликта; отдельные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодейств ия; отдельные правила и способы оценки конфликтоген ного потенциала ситуации и субъектов взаимодейств ия Уметь: анализировать конфликтные ситуации с применением отдельных методологиче	Знать: основные методологиче ские подходы и научные концепции, применяемые при анализе и экспертизе конфликта; основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодейств ия; основные правила и способы оценки конфликтоген ного потенциала ситуации и субъектов взаимодейств ия Уметь: анализировать конфликтные ситуации с применением основных методологиче	Знать: различные методологиче ские подходы и научные концепции, применяемые при анализе и экспертизе конфликта; разнообразны е методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодейств ия; разнообразны е правила и способы оценки конфликтоген ного потенциала ситуации и субъектов взаимодейств ия Уметь: анализировать конфликтные ситуации с применением разнообразны х

		<p>ских подходов и научных концепций; использовать отдельные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия; подбирать и систематизировать отдельные материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия</p> <p>Владеть: элементарным и навыками анализа конфликтных ситуаций с применением различных методологических подходов и научных концепций;</p>	<p>ских подходов и научных концепций; использовать основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия; подбирать и систематизировать основные материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия</p> <p>Владеть: основными навыками анализа конфликтных ситуаций с применением различных методологических подходов и научных концепций;</p> <p>основными</p>	<p>методологических подходов и научных концепций; использовать разнообразные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия; подбирать и систематизировать разнообразные материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия</p> <p>Владеть: навыками системного анализа конфликтных ситуаций с применением различных методологических подходов и научных</p>
--	--	---	---	--

		элементарным и навыками применения основных методов, способов и средств получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия; элементарным и навыками подбора и систематизации материалов для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	навыками применения методов, способов и средств получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия; основными навыками подбора и систематизации материалов для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	концепций; разнообразными навыками применения основных методов, способов и средств получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия; разнообразными навыками подбора и систематизации материалов для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия
--	--	--	---	---

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 |
| б) системно-генетический анализ конфликта | |
| в) системно-функциональный анализ конфликта | |

подструктур конфликта на другие

2. рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры

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

10. Ситуационная задача.

Вопросы и задания: Выделите элементы данного конфликта, определите его детерминирующие факторы и закономерности его развития и разрешения. Какие методы, способы и средства получения информации о данной конфликтной ситуации может использовать конфликтолог? Какие методологические и теоретические подходы, а также научные программы целесообразно использовать при анализе данного конфликта? Назовите материалы, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа 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 задача.

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. Укажите методы, способы и средства получения информации о данной конфликтной ситуации, которые может использовать конфликтолог? Какие методологические и теоретические подходы, а также научные программы целесообразно использовать при изучении данного конфликта? Назовите материалы, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале данной ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в этой ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа конфликта.

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 развертываться 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 противоборства сторон в юридической сфере | 3. В.Н. Кудрявцев |
| в) Понятийная схема исследования социального конфликта | |

10. Ситуационная задача.

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.

3. Определите методы, способы и средства получения информации о данной конфликтной ситуации, которые может использовать конфликтолог.

4. Какие методологические и теоретические подходы, а также научные программы целесообразно использовать при анализе данного конфликта?

5. Назовите материалы, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.

6. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа 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
2. принцип независимости
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?

Назовите основные данные, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа конфликта.

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.

3. Назовите методы, способы и средства получения информации о данной конфликтной ситуации, которые может использовать конфликтолог.

4. Назовите методологические и теоретические подходы, а также научные программы, которые целесообразно использовать при анализе данного конфликта.

5. Определите материалы, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.

6. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа 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? Какие методы, способы и средства получения информации о данной конфликтной ситуации может использовать конфликтолог? Назовите основные данные, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа 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?

Назовите основные данные, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа конфликта.

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.

Назовите методы, способы и средства получения информации о данной конфликтной ситуации, которые может использовать

конфликтолог. Какие методологические и теоретические подходы, а также научные программы целесообразно использовать при анализе данного конфликта? Назовите материалы, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа конфликта.

«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.

Назовите основные данные, необходимые конфликтологу для составления экспертного заключения о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Укажите способы оценки достоверности эмпирических данных, которые можно использовать в данной ситуации для подтверждения обоснованности выводов проведенного анализа конфликта.

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

1. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1190-4. – Текст : электронный.
2. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта / Р. Н. Галиахметов ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2012. – 124 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7638-2297-7. – Текст : электронный.
3. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Дашков и К°, 2015. - 324 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.
4. Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: коллективная монография / И. В. Белашева, И. В. Бакунова, В. И. Гороя и др. ; авт.-сост. С. В. Лисак ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 208 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9296-0951-0. – Текст : электронный.
5. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381 с. : ил. – Режим доступа: по

подписке.

–

URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>

(дата

обращения: 31.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-0347-1. – DOI 10.23681/570428. – Текст : электронный.

6. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебник / Г. К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный.

7. Светлов, В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент : учебное пособие / В. А. Светлов. - СПб. : Питер, 2005. - 540 с. : ил. - ISBN 5-469-00057-5. - Текст : непосредственный.

8. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 31.08.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст : электронный.

9. 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/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>