

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
О.Г. Локтионова
« 26 » 10 2021 г.



ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том
числе для подготовки к практическим занятиям, студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
очной и очно-заочной форм обучения

Курск 2021

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

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

Общая конфликтология : методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2021. - 32 с.

Методические рекомендации содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

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. *14* Уч.-изд.л. *16* Заказ *123* 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 «Общая конфликтология».

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 перечень теоретических тем и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Общая конфликтология» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, решению ситуационных задач и кейсов, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Общая конфликтология» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также

сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

Задания для самопроверки

Тема «Введение в конфликтологию»

1. Что такое конфликтология?

а) социальная природа конфликтов б) предмет изучения конфликта в) это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

2. Конфликтология возникла, сформировалась и развивается в настоящее время в тесной связи с:

а) математикой, физикой б) философией, психологией, этикой в) логикой, естествознанием

3. Конфликтология учит умению:

а) распознавать природу конфликтов, их причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются б) в конфликте всегда отстаивать свой интерес в) находить причину для начала конфликта

4. Одной из задач конфликтологии, как науки является:

а) изучение исключительно теоретических аспектов конфликтов разного рода б) устранение участников конфликта в) разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения

5. Предмет конфликтологии как науки:

а) природа конфликта б) общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами в) этика поведения в конфликте

6. Объектом конфликта выступает:

а) то, что вызывает противодействие сторон б) участники конфликта в) функции конфликта

7. Соотнесите понятие с его значением:

Конфликтология	общие закономерности возникновения конфликтных противоречий и конфликтов, динамика и формы развития конфликтных ситуаций, способы предупреждения, разрешения и управления конфликтами
Объект конфликтологии	любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов
Предмет конфликтологии	область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения

8. Соотнесите название метода конфликтологии с его описанием:

<i>Эксперимент</i>	сбор мнений, ответов <i>различных людей</i> по исследуемым вопросам с <i>помощью тестов, анкет</i>
--------------------	--

Опрос	процесс, при котором исследователь является участником наблюдаемой ситуации
Наблюдение	моделируются ситуации из реальной жизни и теоретические гипотезы проверяются на практике

9. Если философия путем логических умозаключений вне зависимости от времени и пространства разрабатывает «вечные» проблемы человеческого бытия, а экономика исследует основные экономические законы и способы производства, которые являются универсальными для многих социальных систем, то конфликтология

10. Вы – классный руководитель. Заходите в класс и видите, что трое ребят сидят и курят. Встал вопрос: идти к директору школы или поискать выход из положения?

Проанализируйте конфликтную ситуацию. Какой выход из ситуации вы можете предложить? Объясните причину поведения старшеклассников. Предложите некоторые мероприятия по работе с данными подростками, обеспечивающие предупреждение будущих подобных конфликтов и управление ими

Тема «Конфликт как социально – психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины»

1. Главным показателем «здорового конфликта» (конструктивного) является:

а) способность сохранять и развивать целостность системы б) возможность избежать конфликта в) конфликт без слишком агрессивных действий участников

2.Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?

а) установлению равновесия в обществе б) применение жестоких тактик соперничества в) стимулирование адаптации социальной системы

3. Когда люди пытаются разрешить конфликт с помощью соперничества, стремясь добиться выгоды за счет другого, они используют такие действия и контрдействия, которые усиливают конфликт. Такое усиление конфликта называют:

а) эскалацией конфликта б) прогрессированием конфликта в) динамикой конфликта

4. К числу объективных причин конфликта можно отнести:

а) психологическую несовместимость участников конфликта б) разные характеры участников конфликта в) обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок

5. Субъективные причины конфликтов в основном связаны с:

а) индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный способ взаимодействия б) неудовлетворительными условиями труда в) неудобным рабочим графиком

6. Является ли правомерным жёсткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов?

а) да б) нет в) только при рассмотрении производственного конфликта

7. Научное представление о деструктивной функции конфликта появляется, после того как (выделите три факта):

.....

8. Без знания причин возникновения и развития конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное решение (регулирование). Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы:

1).....

2).....

3).....

4).....

9. Установите соответствие между видами конфликта и их описанием:

Внутренний конфликт	в группе появляется новая личность, несущая свои правила
Межличностный конфликт	разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования
Конфликт между личностью и группой	столкновение между группами
Межгрупповой конфликт	столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера

10. Новая девочка в 11 А классе не понравилась большинству ребят. Она одевалась по последней моде, игнорируя установленную в школе единую форму. Единственная в классе каждое утро подъезжала к школе на «крутой» иномарке, при этом опаздывая на первый урок. Поведение ее было вызывающим, она часто отпускала в адрес других ребят злые шуточки по поводу их «стремной одежды». И вообще она считала их «лохами». Обстановка в классе стала напряженной, многие предпочитали не общаться с новенькой вообще. Кто-то пытался «поставить ее на место», но ситуация становилась еще более угрожающей. Классный руководитель стал волноваться и обратился к школьному специалисту.

Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы, что данную ситуацию можно назвать конфликтной? Определите вид конфликта, факторы, влияющие на его возникновение, возможные способы работы с ним, условия, которые могли бы обеспечить его предупреждение. Предложите технологии урегулирования конфликта. Разработайте примерный план конфликтологического сопровождения деятельности класса

Тема «Методы исследования и диагностики конфликтов»

1. Что означает принцип развития в изучении конфликтологии?

- а) требует опираться на законы общества б) требует выявления связей с другими науками
в) требует при изучении конфликтов выявлять тенденции в их эволюции

2. Важной проблемой конфликтологического исследования является:

- а) логика взаимосвязи теории, эксперимента и практики в процессе изучения конфликтов
б) выявление причин конфликта в) выявление видов конфликта

3. Анализируя конфликты, необходимо рассматривать их как сложно организованные объекты, состоящие из иерархически связанных подсистем и входящие в свою очередь в качестве подсистем в системы более высокого уровня. О каком принципе изучения конфликтологии идет речь?

- а) научном б) конкретно-историческом в) системного подхода

4. К методологическому принципу самой конфликтологии относится принцип:

- а) принцип междисциплинарности б) принцип научности в) принцип оригинальности

5. Что предполагает метод социометрии?

- а) исследование информации для ретроспективного анализа конфликтов б) моделирование конфликтных ситуаций, преимущественно в лабораторных условиях в) психологический тест для оценки межличностных эмоциональных связей в группе, для выявления напряженных взаимоотношений в малой группе

6. Для чего в конфликтологии используется математическое моделирование?

а) позволяет изучать конфликты по единицам б) позволяет перейти от простого накопления и анализа фактов к прогнозированию и оценке событий в реальном масштабе времени развития в) позволяет использовать методы математической обработки данных

7. Соотнесите название методики с ее назначением:

Тест А. Басса – А. Дарки	позволяет измерить проявление таких тенденций поведения, как зависимость – независимость, общительность – необщительность, стремление к борьбе – избегание борьбы
Методика «Q – сортировка» Х. Залена – Д.Штока	предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности
16-факторный личностный опросник Кеттелла	позволяет выявить психологические особенности, влияющие на конфликтность – скрытность, практичность, жестокость, суровость, честолюбие и пр.

8. Соотнесите методологические принципы исследования конфликтов с их описанием:

Принцип преемственности	необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов практически всех уровней
Принцип личностного подхода	Необходимо выявлять и учитывать основные закономерности эволюции конкретных видов конфликтов при их исследовании
Принцип эволюционизма	Требуется знать и понимать исторический аспект науки, результаты основных исследований, проведенных ранее, разбираться в существующих концепциях и теориях

9. Современная конфликтология не разрабатывает свой собственный инструментарий, а широко использует методы и методики

10. Классный руководитель жалуется школьному конфликтологу на частые конфликты в своем классе. В основном они начинаются по инициативе трех ребят из класса, которые, как она сказала, будоражат весь коллектив и таким образом завоевывают «дешевый авторитет».

Какие методы психодиагностики вы, как специалист, можете использовать для экспертного заключения о конфликтогенном потенциале класса, для получения информации о состоянии коллектива? Какие технологии разрешения конфликтов вы можете использовать, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении конфликтом? Определите примерные мероприятия конфликтологического сопровождения деятельности школьного коллектива

Тема «Структура конфликта»

1. Что понимают под структурой конфликта?

а) совокупность элементов, составляющих объект б) содержание конфликтного процесса в) совокупность его устойчивых связей, обеспечивающих целостность конфликта, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни

2. Что такое конфликтогены?

а) участники конфликта б) слова, действия или бездействия, способствующие возникновению и развитию конфликта в) объекты и субъекты конфликта в совокупности

3. Что такое инцидент?

а) косвенный участник конфликта б) действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними в) причина конфликта

4. Конфликт=

а) Проблема + конфликтная ситуация + участники + инцидент б) Проблема + участники + инцидент в) Проблема + конфликтная ситуация + участники + конфликтогены

5. Чем характеризуется затухание конфликта?

а) процесс последней стычки между участниками б) процесс затухания борьбы и постепенная гармонизация взаимоотношений участников конфликта в) процесс обострения противоречия и борьбы его участников

6. Источники конфликтов — это:

а) противоречия б) ложная информация в) глупые участники конфликта

7. По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть подразделены на следующие типы:

.....

8. Источники конфликтов — это противоречия, а противоречия возникают там, где есть «рассогласование»:

9. Соотнесите понятие с его значением:

Усиление конфликта	ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
Разрешение конфликта	процесс обострения противоречия и борьбы его участников
Динамика конфликта	процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта

10. Ученик Н. систематически не выполняет домашние задания по предмету, учится плохо. При выставлении учителем оценки «2» в дневник он обычно заявляет: «Ну и ставьте!» Учитель в этой ситуации решила обратиться за помощью к школьному конфликтологу.

Проанализируйте конфликтную ситуацию. Определите вид конфликта, предмет, объект, субъектов, возможные причины. Какие меры вы посоветуете предпринять учителю для разрешения данной конфликтной ситуации? Какие предприятия совместно с учителем вы можете предпринять для предупреждения таких ситуаций в будущем?

Тема «Динамика и функции конфликтов»

1. Главным показателем «здорового конфликта» (конструктивного) является:

а) способность сохранять и развивать целостность системы б) возможность избежать конфликта в) конфликт без слишком агрессивных действий участников

2. Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?

а) установлению равновесия в обществе б) применение жестких тактик соперничества в) стимулирование адаптации социальной системы

3. Когда люди пытаются разрешить конфликт с помощью соперничества, стремясь добиться выгоды за счет другого, они используют такие действия и контрдействия, которые усиливают конфликт. Такое усиление конфликта называют:

а) эскалацией конфликта б) прогрессированием конфликта в) динамикой конфликта

4. В каком случае конфликты помогают сплотиться окружающим, мобилизовать волю, ум на решение принципиально важных вопросов, улучшить психологический климат в коллективе:

а) в ситуациях, когда взаимоотношения между людьми неконтролируемые б) в любых ситуациях в) в ситуациях, когда негативные взаимоотношения между людьми контролируемые, и одна из сторон отстаивает не только личные, но и организационные интересы в целом

5. Сколько основных стадий проходит конфликт в своем развитии?

а) шесть б) три в) четыре

6. В каком случае конфликт считается завершенным?

а) если устранена его причина б) если устранен оппонент в) если устранен инцидент

7. Научное представление о деструктивной функции конфликта появляется, после того как (выделите три факта):

.....

8. Разделите предложенные функции конфликта на две группы: конструктивные и деструктивные:

- Конфликт способен повергнуть общество в хаос;
- Конфликт стимулирует адаптацию социальной системы или ее отдельных элементов, включая субъектов, к изменяющейся среде;
- Конфликт сигнализирует о наличии проблемы, требующей решения, позволяет ее познать, поскольку выявляется в совокупности воспринимаемых людьми фактов;
- Конфликт предполагает применение жестоких тактик соперничества;
- Конфликт стимулирует познание интересов, ценностей, позиции, сталкивающихся в противоборстве субъектов
- Конфликт способен сохранять и развивать целостность региона, как социальной системы.

9. Установите соответствие между стадиями конфликта и особенностями протекания:

Первая стадия	накопление обострения противоречий из-за резкого расхождения интересов, ценностей, установок; фрустрация, неудовлетворенность, угрозы
Вторая стадия	тенденция к нормализации конфликта и ликвидации его как такового
Третья стадия	острые разногласия, разрушение прежней структуры, нормальных связей; атака одной из сторон своего противника через открытое противоборство

10. Представьте себе, что в разговоре с шефом вы сказали: «Представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злости. Конфликт кажется неизбежным.

Проанализируйте конфликтную ситуацию. Предложите варианты выхода из этой ситуации, чтобы она не переросла в конфликт? Как деструктивный характер этого конфликта перевести в конструктивный? Предложите рекомендации для самого себя, чтобы в будущем не допускать таких ситуаций и уметь предупредить и прогнозировать конфликт заранее

Тема «Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов»

1. Управление конфликтом предполагает умение:

а) поддерживать интерес к конфликту б) противостоять другой стороне в) поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации, группы, межличностных отношений

2. Что из нижеперечисленного можно отнести к рекомендациям по управлению конфликтом:

а) нетерпимость к слабостям партнера б) постоянное внимание к партнеру по общению, предоставление возможности высказаться в) нахождение и акцентирование противоположного в позиции партнера

3. Что такое предупреждение конфликтов?

а) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии противоборства б) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия в) это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих переводу открытого конфликта в закрытый

4. Самый надежный способ предотвращения конфликта:

а) убеждение, внушение б) изменение поведения участников конфликта в) избегание конфликта

5. Что из нижеперечисленного можно отнести к приемам, помогающим построить поведение, предупреждающее конфликт:

а) критикуя позицию оппонента, не примешивайте анализ и свое отношение к его личностным качествам б) не демонстрируйте свое понимание взглядов оппонента в) всегда помните о том, что предотвратить конфликт легче на этапе открытого конфликта

6. Различные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик (степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степени сотрудничества в удовлетворении интересов других) представлены схемой:

а) К. Роджерса б) Томаса-Киллмана в) Э. Берна

7. Соотнесите название стратегии поведения в конфликте с ее описанием:

Конкуренция	урегулирование разногласий через взаимные уступки
Приспособление	уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее
Избегание	совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон
Компромисс	соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции
Сотрудничество	изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

8. Управление конфликтом предполагает умение ...

9. Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием:

Управление конфликтом	система различных способов, приемов воздействия и
-----------------------	---

	знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
Предупреждение конфликтов	урегулирование разногласий через взаимные уступки
Компромисс	умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

10. У вас случилась неприятность, после чего вы решаете с головой уйти в работу. Задерживаетесь допоздна, рано приходите, берете дополнительную работу. Одним словом делаете все, чтобы погрузиться в работу и меньше думать о плохом. Но коллеги начинают говорить фразы типа «всех денег не заработать», «хочешь выслужиться, ну так и скажи», «тебе что, больше всех надо».

Проанализируйте ситуацию. Что явилось причиной ее возникновения? Определите вид, предмет и объект конфликта. Что вы думаете о конфликтном потенциале организации? Какую стратегию поведения вы выберете в этой ситуации и почему? Какие мероприятия вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтный потенциал тактических и стратегических решений в управлении этой организацией?

Тема «Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов»

1. Разрешение конфликта — это:

- а) подведение итогов спора б) экспертное мнение конфликтолога о действиях участников
- в) совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

2. Чем урегулирование конфликта отличается от разрешения конфликта?

- а) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона б) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие руководитель организации
- в) устранение противоречия невозможно

3. Что такое устранение конфликта?

- а) избегание конфликта б) простое игнорирование конфликта в) такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные его структурные элементы

4. В каком случае устранение конфликта целесообразно?

- а) в ходе переговоров компромисса б) при деловой дискуссии в) при угрозе насилия

5. Перерастание в другой конфликт имеет место, когда:

- а) когда в конфликт вмешиваются родственники участников б) в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта
- в) когда в конфликте появляется медиатор

6. По мнению американского конфликтолога М. Дойча, основным критерием разрешения конфликта является:

- а) удовлетворенность сторон его результатами б) хорошее настроение в) состояние внутренней опустошенности

7. Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено ...

8. Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения	успешный поиск решения противоречия
Объективное обсуждение проблемы	снизить интенсивность негативных эмоций по отношению к оппоненту
Перестать видеть в оппоненте врага, противника	расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным

9. Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

А. Аналитический этап

- Б. Определение критериев разрешения конфликта
- В. Прогнозирование вариантов разрешения конфликта
- Г. Контроль эффективности собственных действий
- Д. Мероприятия по реализации намеченного плана

10. Дома вы приготовили еду, которую никто не желает есть. Может некогда им, может по какой еще причине. И вы решили отнести лакомство на работу и угостить им коллег. Ставите на стол и говорите: «Я вам вкусняшку принесла, а то мои домочадцы не хотят ее есть». Реакцией будут изумленные лица и вопрос кого-нибудь из коллег: «Именно поэтому ты решила этим нас накормить?»

Проанализируйте конфликтную ситуацию. Что явилось причиной ее возникновения? Определите вид, предмет и объект конфликта. Какую стратегию поведения вы выберете в этой ситуации и почему? Как деструктивный характер этого конфликта перевести в конструктивный? Предложите рекомендации для самого себя, чтобы в будущем не допускать таких ситуаций и уметь предупреждать и прогнозировать конфликт заранее

Тема «Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (посредника)»

1. Что такое посредничество?

а) разрешение конфликта посредством вмешательства СМИ б) способ вмешательства нейтральной третьей стороны, целью которой является устранение одного из участников конфликта в) способ вмешательства нейтральной третьей стороны, целью которой является оказание содействия процессу переговоров между основными участниками конфликта

2. Когда применяется посредничество?

а) когда есть деньги, чтобы нанять посредника б) когда стороны оказались неспособны самостоятельно найти решение проблемы и достичь соглашения в ходе прямых переговоров в) когда самому устранить оппонента не удастся

3. Ответственность за решение проблемы при привлечении посредника лежит:

а) в зависимости от личной договоренности между участниками и посредником б) на посреднике в) на участниках конфликта

4. Фиксированные временные рамки при разрешении конфликта с помощью посредника необходимы для:

а) обеспечения устойчивой динамики переговорного процесса, направленной на движение сторон к разрешению конфликта б) освобождения времени посреднику на разрешение других конфликтов в) затруднения работы посредника со стороны конфликтующих сторон

5. Предварительный сбор информации о позициях участников конфликта нужен посреднику, чтобы:

а) передать эту информацию конкурентам участников конфликта б) устранить одного из участников конфликта в) понять, насколько необходимо его участие в урегулировании конфликта

6. Помимо традиционного процесса посредничества в число методов альтернативного разрешения конфликтов в последнее время входит:

а) медиация б) трансакция в) релаксация

7. Медиация применима тогда, когда...

8. Соотнесите этические принципы посреднической деятельности с их значением:

безоценочность позиции	любая информация личного характера, полученная от участника конфликта, не может быть использована в ущерб ему или
------------------------	---

	передана другим лицам без его согласия
конфиденциальность	не дает оценок действиям или позициям оппонентов, побуждает их к самоанализу своих действий, помогает принимать решения
работа с прогрессом, а не с решением	несет ответственность не за характер принимаемых решений, а только за организацию движения к этим решениям

9. Процесс регулирования семейного конфликта при помощи посредника включает в себя четыре этапа. Определите правильную последовательность в этапах этого процесса:

- А. заключение соглашения
- Б. снятие препятствий
- В. разогрев
- Г. прояснение ситуации

10. Между двумя одноклассниками возник конфликт. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и пожаловался классному руководителю на первого. Классный руководитель с причинами возникновения конфликта разбираться не стал, у него было много работы, поэтому он вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил классный руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Проанализируйте ситуацию и в частности поведение классного руководителя в качестве посредника при разрешении конфликта. Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Предложите свой способ разрешения данного конфликта в роли посредника. Считаете ли вы, что в качестве посредника надо было пригласить другого человека (психолога, конфликтолога, медиатора, директора школы и т.д.)? Считаете ли вы, что при разработке плана развития школы, осуществлении конфликтологического сопровождения деятельности школы следует предусмотреть создание конфликтологической службы для разрешения подобных конфликтов с помощью профессионального посредника?

Тема «Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов»

1. Переговоры можно определить как:

- а) процесс обмена информацией для знакомства деловых партнеров б) процесс достижения собственных интересов в) обмен мнениями с целью достижения взаимоприемлемого соглашения

2. К переговорам обычно приступают, когда:

- а) имеется установка на удовлетворение собственных интересов б) имеется обоюдное желание найти взаимовыгодное решение проблемы, поддерживать деловые контакты и дружественные отношения в) нужно подписать договор

3. Позиционный торг представляет собой такую стратегию ведения переговоров, при которой:

- а) один полностью игнорирует позицию другого и минимально участвует в переговорах б) предполагается взаимное стремление участников конфликта к позитивному взаимодействию в рамках модели “выигрыш — выигрыш” в) стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях, которые следует отличать от интересов

4. Какая трудность может возникать при ведении переговоров на основе интересов несмотря на все их достоинства?

а) такие переговоры можно проводить только в первой половине дня б) выбор этой стратегии должен быть сделан только в одностороннем порядке в) конфликтующим сторонам весьма непросто, оказавшись за столом переговоров, сразу же перейти от конфронтации, противоборства к партнерству

5. Выделяют две основные стратегии ведения переговоров:

а) позиционный торг и переговоры на основе интересов б) сотрудничество и принуждение в) конкуренция и избегание

6. Техника переговоров подразумевает:

а) выбор выгодного оппонента б) выбор подхода к их ведению и типа принимаемого на них решения в) конкуренцию с оппонентом

7. Переговорный процесс состоит из трех последовательных стадий. Расположите их в правильной последовательности:

1) обсуждения интересов, точек зрения, концепций и позиций участников, выдвижение аргументов для обоснования своих взглядов и предложений;

2) взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;

3) согласование позиций и выработки договоренностей

8. Успешное и профессиональное ведение переговоров способствует ...

9. Установите соответствие между тем, что лежит в основе переговоров и их значением:

Позиция	то, почему участники конфликта понимают проблему так, а не иначе, и почему они хотят добиться того, о чем заявляют
Интерес	то, по поводу чего они испытывают нужду и то, что лежит в основе интереса
Потребность	то, как участники конфликта понимают проблему и чего хотят добиться в ходе переговоров

10. Родительские комитеты 11А и 11Б классов никак не могут прийти к общему решению по поводу того, где проводить выпускной вечер. 11А предлагает ресторан «Династия», а 11Б – ресторан «Престиж». И те и другие приводят свои аргументы в пользу своего ресторана. Классные руководители не хотели вмешиваться, ждали, что ситуация постепенно разрешится. Но конфликт разгорался все больше и больше. Пришлось вмешаться директору школы и вызвать представителей двух классов на переговоры.

Проанализируйте ситуацию. Определите предмет и причины конфликта. Разработайте рекомендации для директора школы, которому предстоит быть посредником при разрешении данной ситуации. Как перевести данный конфликт в конструктивное русло? Нужно ли классным руководителям старших классов разработать систему мер по прогнозированию и предупреждению подобных конфликтов в 11 классе? Если да, то какие? Стоит ли привлечь в качестве посредника конфликтолога или психолога школы?

Тема «Внутриличностные конфликты»

1. Какой из нижеперечисленных конфликтов можно отнести к внутриличностному конфликту?

а) конфликт между ценностями двух личностей б) конфликт между личностью и группой в) конфликт между социальной нормой и потребностью

2. Ситуативные условия возникновения внутриличностных конфликтов можно разделить на:

а) прямые и косвенные б) внешние и внутренние в) объективные и субъективные

3. Что можно отнести к внутренним ситуативным условиям?

а) противоречия равно значимых сторон личности, осознание субъективной неразрешимости ситуации б) борьба с природой, порождение новых мотивов в результате удовлетворения старых в) ограничение важных для человека мотивов со стороны общества

4. К причине внутриличностного конфликта относится:

а) плохие условия труда субъекта б) трудный характер субъекта конфликта в) противоречие между потребностью и социальной нормой

5. Э. Фромм видел причины внутриличностных противоречий:

а) в конфликте между двумя взаимоисключающими требованиями или заданиями б) в противоречии между стимуляцией наших потребностей через рекламу и фактическими препятствиями на пути их удовлетворения в) конфликте между сущностью и существованием личности

6. Выделите противоречие, которое, по мнению К. Хорни, приводит к внутриличностным конфликтам и даже к неврозам:

а) противоречие между утверждаемой свободой человека и всеми его фактическими ограничениями б) противоречие между требованиями начальника и нормами оценивания в) противоречие между личностными и общественными нормами морали

7. Конструктивный характер внутриличностного конфликта проявляется в следующем:

а) человек становится более уравновешенным в жизни б) человек удовлетворяет потребность в самоактуализации в) закаляется характер человека, формируется его решительность, устойчивость поведения, стабильная направленность личности

8. Деструктивный характер внутриличностного конфликта проявляется в следующем:

а) побуждает человека действовать вопреки собственной выгоде б) усложняется психическая жизнь человека, развиваются моральные чувства в) снижение активности и эффективности деятельности

9. Если внутриличностный конфликт вовремя не разрешается, наступают более тяжелые последствия:

а) от стресса и фрустрации до неврозов б) от хорошего настроения до очень плохого в) от эйфории до депрессии

10. В случае ухудшения взаимодействия личности с группой наступает:

а) улучшение взаимодействия с группой б) деструкция существующих межличностных отношений в) ничего не происходит

11. Установите соответствие между типами конфликтов и их описанием (по В.Н. Мясищеву):

Истерический тип	характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями
Обсессивно-психастенический тип	Характеризуется между противоречием между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе
Неврастенический тип	характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих

12. Разделите последствия внутриличностного конфликта на две группы: деструктивные последствия и конструктивные последствия:

- ухудшение состояния самой конфликтующей личности,
- усложняется психическая жизнь человека, развиваются моральные чувства,
- закаляется характер человека, формируется его решительность, устойчивость поведения,
- ухудшение взаимодействия личности с другими людьми в группе,

- снижение активности и эффективности деятельности, так и психическая и физиологическая дезорганизация личности

13. Внутриличностный конфликт - это острая форма развития личности, потому что...

14. Конфликтных людей, по мнению В. И. Сперанского, можно разделить на две группы: конфликтующие и конфликтогенные. Конфликтогенные личности – это

15. В школе объявили субботник и попросили принять в нем участие всех желающих. Все ученики 10 класса согласились, кроме Пети Иванова. Он отказался, сказав классному руководителю: «Что мне больше всех надо, что ли? Я не обязан участвовать в вашем субботнике. В конце концов, есть уборщицы, пусть они и убирают». Придя домой, Петя стал переживать. С одной стороны, ему казалось, что он прав и не обязан убирать территорию, особенно если ему об этом сообщают в приказном тоне. С другой стороны, ему было стыдно, что его одноклассники сейчас трудятся, а он лежит на диване и отдыхает.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта. Определите причины конфликта, предмет конфликта, детерминирующие факторы. Определите возможные способы работы с этим конфликтом. Какие условия, обеспечивающие предупреждение и управление подобными конфликтами, должна была создать классный руководитель? Какие мероприятия могут быть запланированы при составлении плана конфликтологического сопровождения деятельности класса? Какой способ разрешения данного конфликта вы можете предложить?

Тема «Межличностные конфликты»

1. Что такое межличностные конфликты?

а) конфликт личности с коллективом б) конфликты между отдельными индивидами и группой в) конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия

2. Что из нижеперечисленного является причиной межличностного конфликта?

а) достоверная информация в процессе межличностной коммуникации б) психологическая несовместимость в) сбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

3. Что является содержательной стороной межличностного конфликта?

а) предмет спора, дело, вопрос, вызывающий разногласия б) мнения участников в) характеры участников

4. Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

а) противоборство людей происходит малоэмоционально б) противоборство людей происходит незаметно, на скрытом уровне в) противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов

5. Что предполагает внутренний аспект управления межличностными конфликтами?

а) использование методов манипуляции б) применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте в) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя

6. Что предполагает внешний аспект управления межличностными конфликтами?

а) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту б) противоборство людей происходит на основе столкновения их личных мотивов в) использование методов убеждения

7. Межличностный конфликт равен:

а) конфликтогенное поведение + конфликтная ситуация б) конфликтная ситуация + инцидент в) конфликтные отношения + конфликтная ситуация г) конфликтогенное поведение + инцидент

8. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами б) конфликт между любыми членами семьи в) конфликт между родителями и детьми г) конфликт между различными семьями д) конфликт родственников

9. Особенностью межличностного конфликта является наличие:

а) защитника одной из сторон б) посредника в конфликте в) двух взаимосвязанных аспектов

10. Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

а) противоборство людей происходит незаметно, на скрытом уровне б) участие родственников в конфликте в) это своеобразный “полигон” проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей

11. Управление межличностными конфликтами – сложный процесс, поскольку ...

12. Межличностный конфликт выявляет ...

13. Соотнесите этапы семейной жизни с причинами конфликта на этом этапе:

1-ый	появление в семье детей; управление процессом “правильного воспитания” нового поколения; различные мнения родителей по вопросам наказания ребенка
2-ой	появление новых членов семьи
3-ий	межличностная несовместимость; претензии на лидерство; претензии на превосходство; разделение домашних дел; претензии на управление бюджетом; следование советам родственников и друзей; интимно-личная адаптация.

14. Соотнесите конфликтное явление с вариантом его проявления:

Управление межличностным конфликтом	отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
Причины межличностных конфликтов	предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте
Отличительные особенности межличностных конфликтов	наблюдаются потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей

15. После сильного снегопада в садоводческом товариществе была прочищена только главная дорога, а дорожки между домами были завалены снегом, и невозможно было проехать. Хозяева домов договорились добровольно нанять трактор за собственные деньги и расчистить дорожку. Один сосед был в командировке, поэтому за него деньги за расчистку снега сдали остальные хозяева домов, намереваясь их забрать после его приезда. Однако вернувшийся из командировки сосед заявил, что он деньги сдавать не

собирается, потому что его в это время не было и никакого согласия на сдачу денег за расчистку снега он не давал.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, предмет, прямых участников конфликта. Какой выход из конфликтной ситуации вы можете предложить? Какие меры правлению садоводческого товарищества надо было предпринять, чтобы минимизировать конфликтный потенциал решений в управлении данным товариществом? Можно ли с помощью профессионального посредника разрешить данный конфликт?

Тема « Групповые конфликты»

1. Отличительная черта групповых конфликтов:

а) быстрота протекания б) легкость протекания в) большая масштабность и тяжесть последствий

2. Групповой конфликт – это:

а) противостояние двух субъектов б) противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой в) противоборство между личностью и группой

3. Малой группой считается:

а) немногочисленная по составу группа людей (от 3 до 10 человек) с формальными отношениями б) немногочисленное по составу (от 5 до 10 человек) объединение людей, не связанных совместной деятельностью в) немногочисленное по составу (от 3 до 40 человек) объединение людей, имеющих общую цель, связанных совместной деятельностью и находящихся в непосредственном личном контакте продолжительное время

4. Можно выделить два основных типа групповых конфликтов:

а) конфликт «личность-группа» и конфликт «группа-группа» б) конфликт «руководитель-группа» и конфликт «группа-группа» в) конфликт «личность-группа» и конфликт «большая группа-малая группа»

5. Конфликт между руководителем и коллективом обычно возникает:

а) в результате демократического стиля управления б) в результате высокой компетентности начальника в) в результате низкой компетентности начальника

6. Конфликт между рядовым сотрудником и коллективом может развиваться:

а) когда кто-либо отступает от сложившихся групповых норм поведения б) когда кто-либо очень скромный и послушный в) когда руководитель об этом попросит

7. Конфликт между подразделениями в организации обычно возникает:

а) из-за заранее составленного графика отпусков б) из-за гибкого рабочего графика в) из-за неэффективного распределения ресурсов

8. Конфликт между организациями может иметь следующую причину:

а) соблюдение правовых норм б) невыполнение договорных обязательств в) компетентность руководителей

9. Одной из особенностей конфликта между личностью и группой является:

а) малое количество участников б) четкость структуры конфликта в) неоднородность структуры конфликта

10. Одной из форм проявления конфликта между личностью и группой является:

а) отсутствие критики в адрес конфликтующего б) применение групповых санкций в) усиление общения членов группы с конфликтующим

11. Соотнесите три основных подхода в изучении и описании групповых конфликтов и их содержанием:

Мотивационный подход	сосредотачивает внимание исследователей на анализе ситуации, как совокупности внешних факторов
Ситуационный подход	в качестве основы объяснения поведения группы

	рассмотрение комплекса побудительных причин
Когнитивный подход	делает акцент на решающей роли когнитивных (познавательных) установок группы относительно друг друга

12. Все групповые конфликты имеют общую динамику развития:

- 1) Постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а так же за счет накопления опыта;
- 2) Повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;
- 3) Изменение отношения к проблемной ситуации и конфликту в целом.
- 4) Увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной конфликтной ситуации;
- 5) Нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может влиять на поведение участников как мобилизующе, так и дезорганизующе

13. Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

- а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.
- б) Этап разрешения конфликта
- в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.
- г) Этап прогнозирования конфликта.

14. Выяснение причин групповых конфликтов играет важную роль в построении эффективных групповых взаимоотношений, поскольку ...

15. В школе проходили спортивные соревнования по баскетболу между двумя десятками классами. Один участник команды из 10А во время игры пытался применить некорректные силовые приемы против соперников: толкал в плечо, ставил подножку и т.д. Судья на эти выходки реагировал очень вяло, старался не замечать их. 10 Б игру проиграл, и болельщики решили, что основная причина проигрыша – это некорректное поведение команды-соперника. Прямо в спортивном зале после игры в присутствии учителей и зрителей болельщики 10 Б устроил скандал с оскорблениями, который чуть не перешел в драку.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид, причины, предмет, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания. Дайте примерное экспертное заключение о конфликтогенном потенциале 10Б класса. Какие меры до начала соревнования могли бы обеспечить предупреждение и управление конфликтом? Предложите свой вариант выхода из конфликта. Какие мероприятия следует предусмотреть при разработке плана развития школы с целью профилактики подобных конфликтов?

Тема «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия. Семейные конфликты»

1. Какой этап развития семьи можно назвать кризисными?

- а) смена работы родителя б) покупка первого автомобиля в) рождение первого ребенка и освоение роли мамы и папы

2. В семьях с нездоровым психологическим климатом ее члены, как правило, скрывают свои чувства и отвергают их проявления другими людьми. Делают они это главным образом для того, чтобы избежать душевной боли и психологических травм. Как называется такой недостаток во внутрисемейных связях, ведущий к конфликту?

- а) невозможность выразить свои чувства б) отсутствие связи в) проявления гнева

3. В неблагополучных семьях очень редко происходит открытое общение между родственниками. Если возникают семейные конфликты, члены семьи начинают избегать друг друга, эмоционально отдаваясь и замыкаясь в себе. Как называется такой недостаток во внутрисемейных связях, ведущий к конфликту?

а) невозможность выразить свои чувства б) отсутствие связи в) низкая эмоциональность

4. Члены семьи одиноки. Они изолированы друг от друга, и все их отношения развиваются вне семьи. Как называется такой недостаток во внутрисемейных связях, ведущий к конфликту?

а) социальная изоляция б) семейное одиночество в) отсутствие связи

5. Для предупреждения и разрешения семейных конфликтов следует определить проблему. Что это значит?

а) спокойно обсудите ее с домочадцами, обращая внимание на тон и слова, которые выбираются, чтобы выразить чувства б) объявить о проблеме всем членам семьи и потребовать другого поведения в) сделать вид, что никакой проблемы нет б. Конфликт проявляется в виде специфических реакций людей друг к другу. В связи с этим конфликты всегда обретают:

а) эмоционально-волевою окраску б) внутриличностную окраску в) межличностную окраску

6. По длительности протекания конфликты в коллективе могут быть:

а) затяжные и очень затяжные б) долгосрочные и краткосрочные в) кратковременные и затяжные

7. По степени влияния на жизнь коллектива конфликты бывают:

а) глубокие и поверхностные б) лихорадящие и разрушительные в) сильные и слабые

8. По источнику возникновения конфликты в организации делят на:

а) объективно обусловленный и субъективно обусловленный б) местный и сторонний в) социальный и этнический

9. Какие изменения в семейном положении и в делах семьи могут способствовать возникновению напряжения?

а) покупка недвижимости б) командировки на дальние расстояния и на долгое время в) повышение одного из супругов в должности

10. Какие изменения в семейном положении и в делах семьи могут способствовать возникновению напряжения?

а) переезд на новое место жительства б) отпуск в) знакомство с новыми людьми

11. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов имеет определенный алгоритм действий. Определите правильную последовательность шагов по разрешению семейного конфликта:

1. Идентификация проблемы;
2. Разъяснение причины занимаемой позиции и проявление эмпатии;
3. Изменение отношения к подобной ситуации: понимание позиции противоборствующей стороны устраняет возможные конфликты в будущем;
4. Принятие мер к устранению конфликта.

12. Профилактика, предупреждение и разрешение семейных конфликтов зависит от отношения к ним. Определите последовательность действий во время семейной ссоры, чтобы конфликт разрешился:

1. Определите проблему. Четко и спокойно обсудите ее с домочадцами, обращая внимание на свой тон и слова, которые вы выбираете, чтобы выразить свои чувства;
2. Придумайте решение проблемы и коллективно согласуйте его;
3. Если дискуссия накаляется и начинает перерастать в ссору, сделайте перерыв, чтобы все могли остыть и вернуться к спокойному обсуждению;

4. Примените ваше решение на практике. Вы должны действовать в соответствии с решением, для того чтобы конфликт был действительно исчерпан;
5. Придумайте решение проблемы и коллективно согласуйте его.

13. Психологи выделяют три вида семейных конфликтов:

.....

14. Найдите соответствие между недостатками во внутрисемейных связях и их описанием:

Проявления гнева	В семьях отношения носят нестабильный, хаотический характер. Некоторые члены семьи подавляют остальных, не уважая их индивидуальность. Такое нарушение личностных границ может привести не только к конфликту, но и к проявлению гнева, действиям, которые можно подвести под определение «семейное насилие»
Нечеткие границы «личной территории»	Если возникают какие-то проблемы, семья пытается скрыть их, вместо того чтобы встретиться лицом к лицу и постараться их решить. В такой семье часто ведутся споры о том, кто несет ответственность за возникновение той или иной проблемы, и такие споры чаще всего приводят к вспышкам гнева и даже к применению силы
Манипулирование	Члены семьи выражают свой гнев и разочарование единственно доступным им методом: они пытаются давить на других, чтобы вызвать у них чувство вины и стыда. Таким образом, они пытаются добиться, чтобы другие делали то, чего хотят они сами

15. Свекровь всегда к завтраку подавала своему сыну булочку, намазанную маслом. А молодая невестка, скорее всего, ратует за здоровое питание, и поэтому перевела мужа на йогурты. Свекровь будет переживать, что сын остается голодным, а невестка будет нервничать, что свекровь портит ее супругу здоровье. Недовольство будет накапливаться, и однажды оно перерастет в конфликт.

Проанализируйте ситуацию. Какие возможные способы работы с конфликтом, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтом вы можете предложить как специалист в области конфликтологии? Дайте экспертную оценку конфликтного потенциала семьи, какие методы прикладных исследований вы можете использовать для этой цели? Какую технологию разрешения конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтный потенциал членов семьи?

Тема «Конфликты в организации»

1. В рабочей группе, представляющей основную организационную структуру организации, можно наблюдать в основном три вида конфликтных ситуаций:

а) все подчиненные находятся в конфликте друг к другу, все подчиненные настроены против лидера, группа разделяется на диады и триады б) все подчиненные находятся в конфликте друг к другу, все подчиненные настроены против лидера, у всех подчиненных внутриличностный конфликт в) все подчиненные настроены против лидера, у всех подчиненных внутриличностный конфликт, все члены коллектива конфликтуют с руководителем организации

- Д. противостояние
- Е. разрешение конфликта

15. Специалист обращается к своему руководителю за помощью. Тот в данный момент не может ничем помочь – то ли вопрос упирается в технические тонкости, в которых руководитель не превосходит спрашивающего, то ли новый руководитель еще не знает, как следует поступать в подобных случаях, чтобы его помощь была эффективной. Однако признаться в этом руководитель считает недопустимым – не хочет ронять свой авторитет.

Проанализируйте конфликтную ситуацию в организации. Какое поведение руководителя в данной ситуации, на ваш взгляд, могло бы быть эффективным? Какие действия должен предпринимать руководитель, чтобы минимизировать конфликтный потенциал тактических и стратегических решений в управлении организацией? Определите необходимую технологию урегулирования данной конфликтной ситуации.

Тема «Конфликты в сфере управления»

1. Что такое управление?

а) индивидуальная деятельность руководителя в соответствии с уставом предприятия б) противостояние руководителя и подчиненных в) целенаправленное регулирование социальных отношений в соответствии с объективными законами

2. Регулирование социальных отношений в организации представляет собой:

а) комплекс необходимых мер влияния на организацию или его отдельных членов с целью их упорядочения, сохранения качественной специфики, усовершенствования и развития б) систему этических норм и правил поведения в) систему мер по регулированию социально-трудовых конфликтов

3. Необходимым и достаточным условием управления является:

а) осуществление совместной деятельности б) осуществление результатов в) заполнение отчетов

4. Управление основано на:

а) получении и передаче информации б) получении, обработке и передаче информации в) восприятии сотрудниками друг друга

5. Управление как сложный процесс включает в себя:

а) предупреждение конфликтов б) планирование и контроль деятельности объектов в) планирование, организацию, мотивацию, контроль деятельности социальных объектов

6. Управленческие конфликты – это:

а) столкновение личных мотивов субъектов управления б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления в) недомолвки между руководителем и подчиненными

7. По субъектам конфликтного взаимодействия различают:

а) конфликты между субъектом и субъектом управления и конфликты между руководителем и подчиненными б) конфликты между субъектами и объектами управления и конфликты между руководителем и подчиненными в) конфликты между руководителем и подчиненными и конфликты между руководителями структурных подразделений организации

8. По источникам конфликты в организации различают:

а) прямые и косвенные б) структурные, инновационные, позиционные, ценностные в) внутриличностные и межличностные

9. Состояние управленческого взаимодействия, при котором существующие групповые нормы, административно-бюрократические правила приходят в несоответствие с новыми условиями и факторами управленческого процесса, называется:

а) несоответствием б) организацией в) дезорганизацией

10. Жесткая конкуренция на почве карьерных устремлений определенных субъектов управления и применение крайних средств и методов противоборства (организация групповых протестов, травля «инакомыслящих», подсиживание, увольнение соперников) называется:

а) конфронтацией б) напряженностью в) дезорганизацией

11. Руководитель должен в целях предупреждения конфликта владеть различными формами воздействия на подчиненных, такими как (укажите не менее четырех)

12. Установите соответствие между названием ролевого конфликта в организации и его содержанием:

<i>Межролевой конфликт</i>	возникает в ситуации, когда индивид является одновременно носителем таких ролей, которые предъявляют к нему несовместимые или трудносовместимые ожидания
<i>Внутриролевой конфликт</i>	возникает, когда имеется должное ролевое поведение, но в силу разных причин разные люди или группы людей неодинаково представляют себе обязанности, связанные с одной и той же ролью
<i>Личностно-ролевой конфликт</i>	возникает, когда качества, внутренние ценности, стандарты, представления и потребности индивида как личности не соответствуют социальной роли или установленному ролевому поведению

13. Установите соответствие между названиями форм воздействия на подчиненных и примерами форм:

<i>прямое воздействие</i>	стимулирование потребностей и интересов в целях желаемого поведения и деятельности
<i>воздействие через систему ценностей</i>	воспитание, образование
<i>воздействие через мотивы</i>	приказ, директива, распоряжение, задание

14. Конфликты в сфере управления подчиняются общим закономерностям, но вместе с тем обладают существенными особенностями. Среди них можно выделить

15. Руководителю торговой фирмы потребовалось провести специальное мероприятие, чтобы стимулировать продажу товаров. Лучшему продавцу выделялась премия в виде бесплатной поездки на Бермуды вместе с супругой (или с супругом), где они могли бы поиграть в гольф на лучших площадках мира. Прошло почти 3 месяца, а увеличения объема продаж почему-то не наблюдалось. Руководитель грозился наложить штрафы на продавцов, собирался объявить выговоры. Начался конфликт. Но потом руководитель объяснял это себе тем, что продавцы «не тянут». Тогда он пригласил специалиста со стороны, чтобы тот развил у продавцов умение хорошо торговать и разработал программу, стимулирующую побудительные мотивы с целью «дать толчок продажам».

Приглашенный специалист отправился в торговые отделы и базы фирмы и увидел на стоянках автомобили с подставками для ружей. Всюду в подсобках находились охотничьи и рыболовные принадлежности. По всем имеющимся признакам было видно, что тут работают люди, увлекающиеся охотой и рыбалкой. И ни один человек из всей команды продавцов не интересовался гольфом.

Проанализируйте ситуацию. Какое условие эффективной мотивации было нарушено руководителем фирмы? Что следует предпринять руководителю, чтобы стимулировать объем продаж? Какую технологию урегулирования данного конфликта и возможные способы работы с ним вы можете предложить руководителю? Что должен делать руководитель, чтобы минимизировать конфликтотенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении организацией?

Тема «Конфликты в обществе»

1. Объективной основой возникновения конфликтов в обществе является:

- а) наличие в нем совокупности социальных отношений между субъектами социального взаимодействия особого рода - нациями, государствами, классами, партиями, союзами и т. д. б) наличие в нем конфликтотенных личностей в) наличие в нем социальных институтов

2. Под конфликтами в обществе понимают:

- а) конфликты различных социальных групп, в которых происходит столкновение интересов, ценностей, взглядов б) конфликты различных сфер общественной жизни, в которых происходит столкновение интересов, ценностей, взглядов и целей особых субъектов социального взаимодействия в) конфликты между людьми в социальных группах, в которых происходит столкновение интересов, ценностей, взглядов

3. Конфликты в обществе подразделяются на четыре основные группы:

- а) групповые, межгрупповые, между личностью и группой, внутриличностные б) внутренние, внешние, прямые, косвенные в) экономические, политические, социальные, духовные

4. Экономические конфликты делятся на:

- а) локальные и международные, прямые и косвенные б) внутренние и внешние, международные и региональные в) внутренние и внешние, крупномасштабные и местные

5. Основная задача управления социальными конфликтами состоит:

- а) в прогнозировании и превентивном предупреждении таких конфликтов б) в поиске способа разрешения подобных конфликтов в) в определении причин возникновения таких конфликтов

6. Конфликты в духовной сфере общества возникают на основе:

- а) противоборства граждан с властями б) несоблюдения этических норм общения в) противоречий, складывающихся в процессе производства, распределения и потребления духовных ценностей

7. Социальные конфликты тесно связаны:

- а) с историей и этикой б) с экономикой и политикой в) с культурой и искусством

8. Среди форм проявления политических конфликтов можно выделить:

- а) внутренние и внешние б) легитимные и нелегитимные в) легальные и нелегальные

9. Основными субъектами политических конфликтов выступают:

- а) классы, группы, объединения и др. б) школы, институты, секции, кружки и др. в) государства, международные политические союзы, политические партии, организации и др.

10. Основными субъектами экономических конфликтов являются:

- а) государства, экономические союзы, крупные финансовые объединения, монополии и т. д. б) государства, международные политические союзы, политические партии, организации и др. в) магазины, рынки, супермаркеты и т.д.

11. Соотнесите вид конфликта с его характеристикой:

Экономические конфликты	противоборство субъектов социального взаимодействия (наций, государств, классов, политических партий, организаций и т. д.) на основе противоположных
-------------------------	--

	политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных положением и ролью в системе власти
Политические конфликты	особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением их прав и гарантий в социальной сфере
Социальные конфликты	противоборство субъектов социального взаимодействия (наций, государств, классов и т. д.) на основе противоположных экономических интересов, обусловленных положением и ролью в системе общественных отношений

12. Соотнесите вид конфликта с формой его проявления:

Экономические конфликты	митинги и демонстрации, политические революции и перевороты, политические кризисы и дискуссии
Политические конфликты	конкуренция, экономическая блокада, эмбарго, забастовка
Конфликты в духовной сфере	дискуссии, критика, преследование инакомыслящих

13. Управление конфликтами в сфере духовных отношений предполагает все виды деятельности, связанные с

14. Социальные конфликты отличаются от других конфликтов в обществе тем, что

15. Франция 1968 год. Волнения студентов, борющихся за свои права, а за ними трудящихся и интеллигенции, грозящее перерасти в гражданскую войну и приведшее к смене правящих кругов.

Кризис был открыт массовым студенческим выступлением, которое, по словам В. Роше, «явилося детонатором массового забастовочного движения рабочих инженерно-технических работников, служащих». Эти волнения студенчества имели несколько причин, как внешнего, так и глубинного характера. Они были вызваны сохранившимися с наполеоновских времен консервативными порядками в системе образования Франции, особенно в высшей школе, которая отстала от современных требований, запрещением политической деятельности в университетах, отстранение студентов от какого-либо участия в решениях университетских дел. Последней каплей стала проведенная в 1965 - 1966 гг. «реформа Фуше», которая предусматривала создание 2-годичных технологических институтов при университетах, которые должны были обеспечить более быструю подготовку специалистов среднего звена, не устранив основных недостатков французской системы высшего образования, еще более усугубила классовый характер отбора студентов.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, форму его проявления, причины возникновения, предмет конфликта, участников конфликта. Определите основные задачи управления конфликтом. Определите условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление подобными конфликтами. Предложите технологию урегулирования конфликта.

Тема «Межэтнические и межнациональные конфликты»

1. Что такое этническая идентичность?

а) осознание собственных профессиональных и семейных Я-образов б) осознание системы собственных Я-образов в) результат эмоционально-когнитивного процесса осознания этнической принадлежности, отождествление индивидом себя с представителями своего этноса и обособления от других этносов, а также глубоко личностно значимое переживание своей этнической принадлежности

2. Что такое межэтнический конфликт?

а) конфликт двух граждан разных национальностей б) конфликт между представителями этнических общин, обычно проживающих в непосредственной близости в каком-либо государстве в) конфликт общин одного региона

3. Формами этнического конфликта могут быть:

а) нетерпимость и дискриминация на межличностном уровне, массовые выступления за отделение от государства, вооруженные столкновения, война за национальное освобождение б) дискуссия, спор, переговоры в) забастовка, стачка, митинг

4. В «явную фазу» этнический конфликт переходит после:

а) начала установления этносоциальных отношений, когда начинается сравнение «своих» и «чужих» по социальному положению, уровню дохода, образования и т.д. б) проявления насильственных действий со стороны одного из участников в) выражения стремления участников проявить самостоятельность и независимость

5. Многие национальные меньшинства в многонациональные государства выражают стремление к созданию самостоятельных государств, несмотря на отсутствие для этого экономических и инфраструктурных условий. Данное социально-политическое явление получило название:

а) этнической самостоятельности б) сепаратизма в) независимости

6. Средством удержания межэтнического конфликта в начальной стадии является:

а) оперативное выявление и подавление правовыми средствами групп, пытающихся решить межнациональные противоречия силовым путем б) воспитательная работа с населением с целью формирования толерантности в) немедленное изменение границ в соответствии с требованиями участника конфликта

7. Что такое межнациональный конфликт?

а) конфликт, в котором противодействующие группы различаются по национальному признаку и они отстаивают интересы своей нации, а не всего общества б) конфликт между двумя представителями разных национальностей в) конфликт между двумя представителями одинаковой национальности

8. Какой из нижеперечисленных факторов можно считать фактором возникновения межнационального конфликта?

а) недостаточный уровень самосознания своего положения в обществе б) скопление в обществе людей с девиантным поведением в) скопление в обществе опасной критической массы реальных проблем и деформаций, влияющих на все стороны национального бытия

9. Противоборствующие силы межнационального конфликта ставят перед собой в качестве основной цели:

а) получение права на бесплатное образование б) обретение политической власти, государственности, реализация права на самоопределение в) независимость в выборе вероисповедания

10. Одним из основных методов предотвращения и разрешения межнациональных конфликтов является избегание, что означает:

а) открытое противоборство противников б) игнорирование противника, отсутствие реакции на действия противоположной стороны в) односторонняя уступка одного из участников конфликта

11. Установите соответствие между типами межэтнических конфликтов и их содержанием:

социально-экономические	защита родного языка и национальной культуры
культурно-языковые	борьба за перераспределение части ресурсов и общественного продукта в свою пользу
территориально-статусные	борьба за образование собственного независимого

	государства
сепаратистские	борьба за изменение границ, повышение статуса и увеличения объема реальных прав и полномочий этноса

12. При наличии и развитии межэтнического конфликта может быть несколько вариантов поведения официальных властей. Например,.....

13. Межэтнический конфликт отличается от межнационального тем, что

14. Соотнесите основные методы предотвращения и разрешения межнациональных конфликтов с их содержанием:

Избегание	добровольная передача спора для разбирательства третьей стороне, решение которой является обязательным для конфликтующих сторон
Откладывание	игнорирование противника, отсутствие реакции на действия противоположной стороны
Третейское разбирательство	сближение позиций и интересов противоборствующих сторон через посредника или примирительную комиссию
Примирение	уход от противоборства с надеждой, что изменятся обстоятельства и будут созданы более благоприятные условия для разрешения конфликта

15. Самир по семейным обстоятельствам приехал из Азербайджана в Россию и пришел учиться в школу в 11 класс. Коллектив уже давно был сформирован, были свои ценности и традиции. В классе никогда не учились представители других национальностей. Когда Самир стал членом коллектива со всех сторон от одноклассников посыпались издевки, оскорбления и угрозы: «Чурка! Хачье понаехало тут! После школы разберемся с тобой, тогда узнаешь!» Самир тоже был парень гордый и вспыльчивый и отвечал тем же. Все закончилось дракой после уроков за школой. К счастью, все обошлось синяками и ушибами.

Проанализируйте ситуацию. В чем причина конфликта? Определите основные задачи управления конфликтом. Дайте предположительное экспертное заключение о конфликтогенном потенциале класса. Какие методы прикладных исследований можно использовать для такого заключения? Определите условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление подобными конфликтами. Предложите технологию урегулирования конфликта. Нужно ли при планировании конфликтологического сопровождения деятельности образовательной организации учитывать мероприятия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление подобными конфликтами?

Тема «Межгосударственные, региональные и глобальные конфликты»

1. Специфика межгосударственных конфликтов заключается в следующем:

а) межгосударственные конфликты не влияют на международные отношения б) их субъектами выступают нации и этнические сообщества в) современные межгосударственные конфликты одновременно локально и глобально влияют на международные отношения

2. В межгосударственных конфликтах участниками являются:

а) нации или их представители б) государства или их коалиции в) главы государств

3. В каком конфликте государство выступает помощником одной из сторон во внутреннем конфликте на территории другого государства?

а) внутреннем интернационализированном конфликте б) национально-освободительной войне в) межгосударственном конфликте

4. Во всех межгосударственных конфликтах одну из ведущих ролей играют:

а) социально-экономические интересы сторон б) общественные интересы сторон в) исторические интересы сторон

5. Особенностью межгосударственного конфликта является:

а) взаимосвязь с межгрупповыми конфликтами в обществе б) взаимосвязь с внутривнутриполитическими конфликтами в) взаимосвязь с производственными конфликтами

6. Отличие войны от межгосударственного вооруженного конфликта заключается в том, что:

а) цели, преследуемые сторонами в военных конфликтах, достаточно ограничены по масштабам и применяемым средствам б) война не является состоянием всего общества, участвующего в ней в) военные конфликты более масштабны, чем войны

7. В целом региональный конфликт представляет собой:

а) результат конкурентного взаимодействия двух и более государств, оспаривающих друг у друга распределение властных полномочий, территории или ресурсов б) конфликт между главами двух регионов в) конфликт между этническими сообществами двух регионов

8. Одной из характеристик регионального конфликта является:

а) локализация одновременных очагов конфликта б) невозможность военной поддержки в) дифференциация внутренних сил на умеренных и радикалов

9. Одной из особенностей глобального конфликта является:

а) в рамках такого конфликта противоборствующие субъекты неотделимы от человечества как единого, целостного социального организма б) противоборствующие субъекты имеют глобальные цели и планы в) глобальные конфликты совершенно безопасны

10. Одной из существенных особенностей глобальных конфликтов является то, что образ конфликтных ситуаций, как один из структурных элементов любого конфликта, находит свое отражение:

а) в экономических интересах общества б) в внутриличностном конфликте членов общества в) в общественном сознании людей

11. Межгосударственные конфликты часто реализуются в виде войны. Отличия войны от межгосударственного вооруженного конфликта заключаются в следующем:

.....

12. Опасность глобальных конфликтов состоит в том, что.....

13. Найдите соответствие между глобальными проблемами, возникающими на этой основе глобальными конфликтами и их последствиями:

Дисбаланс в развитии государств	Экологический кризис	Экологическая катастрофа, гибель цивилизации
Противоречие в системе «общество-природа»	Конфликт между развивающимися и развитыми странами	Нарушение прав человека, обострение духовных проблем, геноцид народов
Демографические проблемы	Демографический кризис	Депопуляция населения в развитых странах, обострение социально-экономической ситуации

14. Установите соответствие между видами конфликта и их содержанием:

региональный конфликт	конфликт, который по масштабу является общепланетарным и затрагивает интересы всего человечества
региональный	конкурентное взаимодействие двух и более

вооруженный конфликт- война	государств, оспаривающих друг у друга распределение властных полномочий, территории или ресурсов
глобальный конфликт	ограниченный конфликт, причина которого- неразрешенные противоречия регионального масштаба

15. В 1947 году ООН постановила, что на территории бывшей британской вотчины, Палестины, создается два новых государства: израильское и арабское. В 1948-м было провозглашено о создании страны Израиль. Как и следовало ожидать, арабы не обратили ни малейшего внимания на решение ООН, а потому сразу начали войну против «неверных». Свои силы они переоценили: Израиль захватил большую часть территорий, которые изначально предназначались для палестинцев. С тех пор не проходило ни одного года без провокаций и постоянных стычек на границах обоих государств. Особенно интересно отношение Франции к региональным конфликтам в том регионе: с одной стороны, правительство Оланда поддерживало израильтян. А вот с другой, никто уже не забудет о поставках французского оружия «умеренным» боевикам ИГИЛа, которые не против стереть Израиль с лица земли.

Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, причины, участников конфликта, детерминирующие факторы его возникновения. Какой способ урегулирования конфликта используют обе стороны конфликта? Является ли он эффективным? Что вы думаете о конфликтогенном потенциале участников конфликта? Какую технологию урегулирования конфликта и поддержания мира в регионе вы считаете эффективной? Как вы оцениваете позицию Оланда в управлении данным конфликтом? Какие меры можно предпринять, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении данным конфликтом?

Литература, необходимая для освоения дисциплины

1. 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. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. 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. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шарков ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 238 с. : ил. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

4. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 102 с. : табл., ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

5. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта / Р. Н. Галиахметов ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2012. – 124 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

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

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

Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

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

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