

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


1

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ: Юго-Западный  
государственный  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 26 » 2021 г.



### ВВЕДЕНИЕ В НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ И ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КАРЬЕРЫ

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

Курск – 2021

УДК 316.48

Составитель: Т.В. Иванова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *О.В. Чернышова*

**Введение в направлении подготовки и планирование профессиональной карьеры:** 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.В. Иванова, Курск, 2021. – 33 с.

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

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10* 2021 г. Формат 60×84 1/16  
Усл.печ.л. 2,22 Уч.изд.-л. 1,85 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно *1253*  
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 «Введение в направление подготовки и планирование профессиональной карьеры».

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 вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

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

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

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

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

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

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

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

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

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета 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)**

Таблица 1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Становление конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования	Формирование конфликтологических идей. Развитие отечественной конфликтологии. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект. Исследовательские методы науки о конфликте.
2	Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта.	Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов. Понятие конфликта. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов.
3	Причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта.	Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Понятие функции конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Предконфликтная ситуация. Открытый конфликт
4	Понятие и виды, причины и	Понятие внутриличностного конфликта. Виды

	последствия внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.	внутриличностных конфликтов. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
5	Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в производственных ситуациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
6	Межличностный конфликт.	Особенности межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Межличностные конфликты педагогическом процессе. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты.
7	Конфликты в организации.	Специфика конфликта в организации. Организационные конфликты. Производственные конфликты. Трудовые конфликты в организации.
8	Межгрупповой конфликт.	Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Политические конфликты. Этнические конфликты.
9	Предупреждение конфликтов. Разрешение конфликтов.	Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Проблема конфликтных личностей. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Роль юмора. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта». Тактика избегания конфликта и метод насилия. Два подхода к разрешению конфликта. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты.
10	Деловая карьера как социально-экономическая категория. Основные характеристики понятия «управление деловой карьерой». Государство, общество, организация и индивид как субъекты управления карьерными процессами и карьерой. Содержание и организация	Жизненные планы и карьера. Суть категории «карьера». Виды карьеры. Модели карьерных процессов. Концепции развития и управления карьерой персонала. Управление карьерой с позиций системного подхода. Формирование карьеры и управление карьерой. Государство, общество как субъекты управления карьерными процессами. Организация как субъект управления карьерными процессами. Индивид как субъект управления карьерой. Управление персоналом и карьерными процессами в организации.

	<p>деятельности по управлению персоналом и карьерными процессами. Основные характеристики понятия «управление деловой карьерой»</p>	<p>Организационные моменты управления карьерными процессами. Нетрадиционные формы развития карьер Концепции развития и управления карьерой персонала. Управление карьерой с позиций системного подхода. Формирование карьеры и управление карьерой. Процедура отбора и найма на работу. Набор и ввод работника в должность. Жизненные циклы и этапы карьеры. Планирование карьерных процессов в организации. Система планирования карьеры. Методы и системы оценки работы. Стратегии проведения оценок. Виды должностного перемещения работников. Дисциплинарные перемещения работников. Способы анализа собственной профессиональной деятельности, своих профессионально-важных навыков, умений и способностей. Пути и способы профессионального саморазвития. Обратная связь со стороны супервизора как способ профессионального роста.</p>
--	---	---

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

Таблица 2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала 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-6 / начальный	УК - 6.1 использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных	<b>Знать:</b> - основные категории конфликтологии, способы предупреждение , разрешение и управление	<b>Знать:</b> категории конфликтологии, особенности динамики протекания конфликтов в различных	<b>Знать:</b> категории конфликтологии, особенности динамики протекания конфликтов в различных сферах, способы

	<p>задач, проектов, при достижении поставленных целей УК - 6.2 определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения УК – 6.3 использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда</p>	<p>конфликтами и миром при выполнении профессиональной деятельности; - задачи профессиональной деятельности и способы их решения; - мотивы выполнения профессиональной деятельности, повышения своей квалификации понятие о самоорганизации <b>Уметь:</b> - определять основные технологии урегулирования конфликта;  - находить способы решения задач профессиональной деятельности на основе информационно й и библиографической культуры; - пользоваться приемами и методами самоорганизации при построении карьеры и реализации профессиональной деятельности конфликтолога.</p>	<p>сферах, возможные способы работы с ними, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром при выполнении профессиональной деятельности; - задачи профессиональной деятельности и способы их решения; - мотивы выполнения профессиональной деятельности, повышения квалификации понятие о самоорганизации <b>Уметь:</b> - определять основные технологии урегулирования конфликта и условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтом и миром;  - находить способы решения задач профессиональной деятельности на основе информационной</p>	<p>работы с ними, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром при выполнении профессиональной деятельности; - задачи профессиональной деятельности и способы их решения с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности - о социальной значимости профессии конфликтолога, осознавать мотивы выполнения профессиональной деятельности, повышения своей квалификации понятие о самоорганизации. самообразовании <b>Уметь:</b> - определять технологии урегулирования конфликта и условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и</p>
--	---	--	---	---



		<p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b></p> <p>знаниями об основных категориях конфликтологи; - способами решения задач профессиональной деятельности; - основными приемами и методами самоорганизации.</p>	<p>и библиографической культуры; - использовать разнообразные приемы и методы самоорганизации.</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b></p> <p>- знаниями об основных категориях конфликтологии, особенностях динамики протекания конфликтов в различных сферах; - способами решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры; - разнообразными приемами и методами самоорганизации.</p>	<p>управление конфликтом и миром;</p> <p>- находить способы решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры и с учетом основных требований информационной безопасности; - использовать разнообразные приемы и методы самоорганизации и самообразования при построении карьеры и реализации профессиональной деятельности конфликтолога;</p> <p><b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b></p> <p>- знаниями об основных категориях конфликтологии, особенностях динамики протекания конфликтов в различных сферах,</p>
--	--	--	---	---

				<p>возможных способах работы с ними, условиях, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром при выполнении профессиональной деятельности;</p> <p>- способами решения задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>- разнообразными приемами и методами самоорганизации и самообразования при построении карьеры и реализации профессиональной деятельности конфликтолога.</p>
ОПК-6 / начальный	ОПК – 6.1 анализирует собственную профессиональную деятельность, свои профессионально-важные навыки, умения	<b>Знать:</b> -историю развития своей профессии; сферы работы конфликтолога; жизненные циклы и этапы	<b>Знать:</b> историю развития своей профессии, сферы работы конфликтолога; виды карьеры и модели карьерных процессов;	<b>Знать:</b> историю развития и становления своей профессии, а также все основные принципы в области своей профессионально

	<p>и способности ОПК – 6.2 определяет пути и способы профессиональ ного саморазвития ОПК – 6.3 демонстрирует готовность адекватно воспринимать и учитывать в процессе профессиональ ной деятельности обратную связь со стороны супервизора</p>	<p>карьеры; профессиональ но важные навыки, умения, способности конфликтолога; - этические правила установления контактов, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональ ных этических норм и принципов. <b>Уметь:</b> диагностировать профессиональ но важные способности конфликтолога. использовать приемы формирования профессиональ ой мотивации при построении карьеры; применять приемы установления контактов, организации делового взаимодействия. <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b> - навыками диагностики профессиональ о важных способностей конфликтолога;</p>	<p>концепции развития и управления карьерой, жизненные циклы и этапы карьеры; - профессионально важные навыки, умения, способности конфликтолога; - основные этические правила, приемы и методы установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональн х этических норм и принципов. <b>Уметь:</b> диагностировать профессиональ но важные способности конфликтолога использовать приемы формирования профессиональ й мотивации при построении карьеры, повышении своей квалификации; - применять приемы и методы установления контактов, организации делового</p>	<p>й деятельности; сферы работы конфликтолога; виды карьеры и модели карьерных процессов; концепции развития и управления карьерой, жизненные циклы и этапы карьеры. профессиональ но важные навыки, умения, способности конфликтолога, способы их диагностики и развития. Основные этические правила, приемы и методы установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональн х этических норм и принципов. <b>Уметь:</b> - диагностировать и развивать профессиональ но важные навыки, умения, способности конфликтолога использовать разнообразные</p>
--	--	---	---	---

		<p>приемами формирования профессиональной мотивации; приемами разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.</p>	<p>взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.  <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b>  - навыками диагностики профессионально важных способностей конфликтолога;  приемами формирования профессиональной мотивации при построении карьеры, повышении своей квалификации; приемами разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.</p>	<p>способы и приемы формирования профессиональной мотивации при построении карьеры, повышении своей квалификации;  - применять приемы и методы установления контактов, организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.  <b>Владеть (или иметь опыт деятельности):</b>  - навыками диагностики и развития профессионально важных навыков, умений, способностей конфликтолога;  способами и приемами формирования профессиональной мотивации при построении карьеры, повышении своей квалификации. приемами и методами установления контактов,</p>
--	--	--	---	--

				организации делового взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций на основе профессиональных этических норм и принципов.
--	--	--	--	---

## Задания для самопроверки

### Тема 1. «Становление конфликтологии. Предмет конфликтологии и методы исследования»

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. Конфликтология как самостоятельная научная дисциплина сложилась к:

а) началу XXI в. б) середине XIX в. в) середине XX в.

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. Объектом исследования общей (социальной) конфликтологии является:

а) организационный конфликт б) межгрупповой конфликт в) социальный конфликт как особая форма социального взаимодействия (противодействия) социальных субъектов

8. Субъекты конфликта – это:

а) причины конфликта б) посредники конфликта в) участники конфликтного взаимодействия

9. Одной из основных особенностей социальной конфликтологии является:

а) тесная взаимосвязь участников конфликта б) тесная взаимосвязь предмета и объекта конфликта в) тесная взаимосвязь теоретических и эмпирических исследований

10. Особенность социальной конфликтологии заключается в том, что исследования проводятся в конкретной социальной среде и направлены:

а) на поиск посредников для разрешения конфликта б) на выявление (предупреждение) реально существующих социальных конфликтов по принципу «здесь и сейчас» в) на выявление причин конфликта

11. 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

12. Соотнесите название метода с областью его применения:

Психологический метод	позволяет учитывать в предполагаемом и реальном конфликте социокультурные особенности сторон
Культурологический (социально-антропологический) метод	Позволяет выявлять социальную обусловленность конфликтных противоречий, описывает конфликт как форму социального взаимодействия
Социологический метод	используется при изучении психологических механизмов конфликтного поведения и мотивации

13. 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 .....

14. Как и любое другое научное направление, конфликтология имеет свою специфику, которая заключается в .....

#### **Ситуационная задача**

Одна сотрудница просит вас подежурить на телефоне, так как у нее много работы, она не хочет отвлекаться по пустякам, а ей должен позвонить К. И вот через время раздается звонок и абонент просит позвать сотрудницу. Вы, помня о ее занятости, спрашиваете: «Это К.? – А кто?» Вы просто проявили участие и хотели помочь. Но сотрудница заявила, что вы - излишне любопытная персона и устроила скандал.

*Проанализируйте ситуацию. Определите предмет конфликта и его причины. Возможно ли было предупредить этот конфликт? Какие факторы повлияли на его возникновение? Этично ли поступили обе сотрудницы по отношению друг к другу в этой ситуации?*

## Тема 2. «Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта»

1. Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями, называется:

а) общение б) конфликт в) конфликт

2. К видам конфликта относятся:

а) межгрупповой, межорганизационный, межструктурный б) внутренний, внешний, промежуточный в) внутриличностный, межличностный, межгрупповой

3. Разные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. О каком виде конфликта идет речь?

а) суперличностный б) внутриличностный в) межличностный

4. Самый распространенный вид конфликта, в котором наблюдается столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера:

а) социальный б) межгрупповой в) межличностный

5. Конфликты между болельщиками разных команд, между семьями, между предприятиями с одной профессиональной направленностью можно назвать:

а) межгрупповыми б) межличностными в) межструктурными

6. Конфликтов может не быть, если:

а) все люди будут жить в достатке б) все люди будут добрыми в) удовлетворяются потребности людей

7. Слова, действия или бездействия, способствующие возникновению и развитию конфликта, называются:

а) причины конфликта б) конфликтогены в) инциденты

8. Действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними, называется:

а) инцидентом б) конфликтной ситуацией в) конфликтом

9. Субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлеченный во все фазы переговоров, конфликта, называется:

а) участником б) противником в) косвенным участником

10. Участник дискуссии, спора, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими, называется:

а) нейтральным лицом б) участником в) оппонентом

11. Конфликт как социально-психологический феномен включает в себя следующие элементы добавьте недостающие элементы):

- предмет конфликта - проблема, по поводу которой он возникает;

- конфликтную ситуацию, в которой выражаются характер и степень противоречия;

- участников конфликта, преследующих свои цели и стремящихся эти цели реализовать через конфликт;

.....  
 .....  
 .....

12. Универсальный источник конфликта состоит в том, что .....

13. Соотнесите конфликтологическое понятие с его значением:

Динамика конфликта	процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений
--------------------	---

Разрешение конфликта	ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
Источники конфликтов	противоречия, «рассогласование»

14. Установите правильную последовательность между фазами конфликта:

- А. Конфликт
- Б. Конфликтная ситуация
- В. Инцидент

#### **Ситуационная задача**

Сергей считал себя хорошим менеджером и претендовал на должность топ-менеджера в крупной компании, которую занимал Евгений, племянник одного из директоров компании. Для Сергея он был бездарным специалистом, он считал, что ему помогли занять эту должность семейные связи. Но ничего не поделаешь, Сергей был вынужден ему подчиняться. Хотя он очень надеялся, что когда-нибудь это место достанется ему. И вот этот момент настал. Новое руководство компании хотело видеть на должности топ-менеджера именно Сергея, так как считало его способным и трудолюбивым. Но нужно было найти повод, чтобы уволить Евгения. Поэтому Сергею поставили условие: или он остается на прежней должности, или следит за промахами Евгения и собирает компромат на него, чтобы у начальства появился повод его уволить. Для Сергея это был сложный мучительный выбор.

*Внимательно проанализируйте ситуацию. Какой вид конфликта в этой ситуации можно наблюдать? Считаете ли Вы его сложным и почему? Как, по вашему мнению, должен разрешиться этот конфликт? Нужны ли Сергею для разрешения конфликта навыки самоорганизации и саморегуляции? Нужно ли Сергею при разрешении конфликта учитывать общепринятые нормы этики, морали и нравственность?*

#### **Тема №3: «Причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта»**

1.«Не всякий конфликт обязательно невротичен, огромное количество конфликтов нормально и вполне естественно, точно так же и страдание не всегда является патологическим явлением. Лучший девиз при возникновении и решении конфликта: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы». Кому принадлежат эти слова?

а) К. Юнгу б) З. Фрейду в) В. Франку

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

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

3.Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?

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

4. 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

5. Ключевое место в поиске путей предупреждения конфликтов, их конструктивного завершения занимает проблема:

а) выявление места и времени протекания конфликта б) выявление участников конфликта в) выявления причин возникновения конфликтов

6. 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

7. 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

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

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

9. Несоответствие структуры организации решаемым задачам возникает по причине:

а) сотрудники часто болеют б) задачи и деятельность фирмы непрерывно изменяется в) руководитель достаточно авторитарный

10. Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с:

а) неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности б) трудным характером и придирками руководителя в) плохими условиями рабочего места сотрудника

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

.....  
 .....  
 .....

12. 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).....

13. Установите соответствие между причинами конфликта и их значением:

Ситуативно-управленческие причины	обусловлены неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требований занимаемой должности любая работа требует определённых профессиональных знаний и опыта
Личностно-функциональные причины	обусловлены неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками
Функционально-организационные причины	обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач

14. 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.

#### **Ситуационная задача**

В цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, то есть независимо от желания инженеров, сталкиваются. Такое столкновение может привести к конфликту.

*Проанализируйте ситуацию. Каковы причины данной конфликтной ситуации? Что должно сделать руководство предприятия, чтобы конфликтная ситуация не перешла в конфликт и укладывалась в нормы этики и морали? Возможна ли здесь помощь профессионального конфликтолога или посредника?*

#### **Тема №4. «Понятие и виды, причины и последствия внутриличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов»**

1. Рассматривая причины внутриличностных конфликтов, следует выделить две группы условий их возникновения:

а) внутренние и внешние б) объективные и субъективные в) личностные и ситуативные

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. Общее значение внутриличностного конфликта в жизни личности таково, что может ...

### **Ситуационная задача**

*Иван Сергеевич Владимиров* работает мастером на телефонном узле. Он спокоен и малоразговорчив. Окружающие считают, что он замкнут и не слишком умен, но работает Иван Сергеевич хорошо: им довольны и жильцы домов, которые он обслуживает, и начальство. После окончания школы Иван Сергеевич пытался поступить в институт, но потерпел неудачу. После армии он сразу женился и пошел работать, так как надо было обеспечивать семью. Сейчас сын и дочь учатся в школе, жена работает начальником отдела сбыта филиала одной из зарубежных компаний. Материальных проблем семья не испытывает. В свободное время Владимиров любит читать техническую литературу и конструировать различные приборы. Однако, несмотря на общее благополучие, Иван Сергеевич чувствует внутренний дискомфорт и неудовлетворенность.

*Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы, что в данном случае есть внутриличностный конфликт? Если да, то какова его причина? Какой способ разрешения данного конфликта вы можете предложить? Если бы Иван Сергеевич обратился к вам за помощью, как к специалисту, какую систему мотивации для данного работника вы разработали в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу?*

**Тема № 5. «Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов»**

1. Практически неизбежное последствие любого конфликта:
  - а) тяжелая депрессия б) эйфория в) стресс
2. При каком условии стрессу можно противостоять?
  - а) при отрицании наличия стресса как такового б) при готовности к активным усилиям по достижению стрессоустойчивости в) при изоляции от общества
3. Слово «стресс» в переводе с английского означает:
  - а) напряжение б) расслабление в) преодоление
4. Общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов (стрессогенов), разработал:
  - а) Э. Берн б) З. Фрейд в) Г. Селье
5. Стресс — это:
  - а) расслабление всего организма в специально созданных условиях б) ответ организма на любое предъявленное ему требование, и этот ответ представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям в) преодоление собственных потребностей
6. В динамике стрессового реагирования выделяют:
  - а) три фазы б) пять фаз в) две фазы
7. Чем опасна фаза истощения?
  - а) человек отказывается от общения б) пропадает желание удовлетворять потребности в) слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться различным заболеваниям
8. Как называется стойкий очаг возбуждения, возникающий под воздействием какого-либо стрессового фактора (конфликт, неожиданное событие и пр.) в коре головного мозга?
  - а) доминанта б) перевозбужденность в) биохимический сдвиг
9. Стрессовое состояние опасно не само по себе, а тем, что способно спровоцировать:
  - а) повышение уровня сахара в крови б) органические нарушения в виде сердечно-сосудистых, аллергических, иммунных и прочих заболеваний в) отсутствие аппетита
10. Что такое «управление конфликтом»?
  - а) прекращение и подавление конфликта б) прогнозирование конфликта в) целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач
11. Селье отмечал, что стресс — обязательный компонент жизни, поскольку ....
12. *Предупреждение конфликта* -- это деятельность, направленная на ...
13. Определите соответствие между понятиями и их значением:

<i>Прогнозирование конфликта</i>	планирование и реализация ряда операций, предпринимаемых одним из участников конфликта или обеими сторонами для его прекращения
<i>Предупреждение конфликта</i>	предвидение возможности конфликта и его возможного будущего
<i>Предотвращение конфликта</i>	деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на общественную ситуацию

14. Установите последовательность в этапах управления конфликтом:

- А. диагностика
- Б. симптоматика
- В. разрешение
- Г. прогнозирование

#### **Ситуационная задача**

Представьте себе, что Вы в течение недели составляли отчет о проделанной работе для вашего руководства. Отчет очень важен, потому что по итогам его рассмотрения и анализа результатов вашей работы вас могут повысить в должности. Отчет вы должны предоставить в 8.00 в среду. В 23.50 во вторник, когда отчет был уже готов, у вас «полетел» компьютер и текст отчета не сохранился.

*Проанализируйте ситуацию. Является ли эта ситуация стрессовой? Если да, то почему? Предложите возможные варианты решения данной проблемы. Дайте конкретные рекомендации по поведению в данной ситуации с учетом этических норм общения. Могут ли помочь в преодолении этой ситуации имеющиеся навыки самоорганизации?*

#### **Тема №6. «Межличностный конфликт»**

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) конфликтное поведение + конфликтная ситуация б) конфликтная ситуация + инцидент в) конфликтные отношения + конфликтная ситуация г) конфликтное 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

#### **Ситуационная задача**

Один велосипедист быстро едет на велосипеде, и вдруг из-за угла вылетает еще один велосипедист, они сталкиваются и оба падают. Кто из них виноват, непонятно. Скорее всего, не правы оба. Но оба велосипедиста начинают оскорблять друг друга, и в последующем каждый из них требует денежной компенсации за причиненные ушибы, ссадины и нанесенные оскорбления.

*Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Может ли высокий уровень культуры и образования играть ключевую роль в разрешении конфликта? Целесообразно ли привлечь конфликтолога для разрешения конфликта, если сами стороны договориться не смогут?*



- А. инцидент
- Б. конфликтная ситуация
- В. противоборство
- Г. противодействие
- Д. противостояние
- Е. разрешение конфликта

### **Ситуационная задача**

Лев Николаевич Смирнов год назад окончил институт и в настоящее время работает экономистом в финансовом отделе крупной компании. Начальник отдела считает его способным и подающим надежды сотрудником, поэтому после трех месяцев испытательного срока рекомендовал зачислить его в штат. Однако сотрудники позволяют в его адрес насмешки Лев Николаевич очень робкий, впечатлительный, малейшая неприятность может вывести его из равновесия. Внешне он тоже выбивается из общего представления сотрудников о внешнем виде: короткие брюки, взъерошенные волосы, большие очки, сутулый, не совсем аккуратный. Он болезненно переживает любую обиду, но если никто не проявляет пристального внимания к его работе, не задевает его, то он работает очень четко и аккуратно.

*Проанализируйте ситуацию в организации. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликта вы можете предложить? Могут ли конкретные действия руководителя играть ключевую роль в разрешении конфликта? Если да, то какие? Оправданы ли с точки зрения этики действия сотрудников в адрес Льва Николаевича?*

### **Тема №8. «Межгрупповой конфликт»**

1. Отличительная черта межгрупповых 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 дезорганизирующе

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 ...

#### **Ситуационная задача**

Представьте себе ситуацию, при которой в коллективе, которым Вы руководите, есть две группы. Одной группой руководит неформальный лидер, который однозначно пытается конкурировать с Вами за влияние. Вторая группа разделяет ваши интересы и взгляды, вы пользуетесь у них явным авторитетом, они преданы вам во всем.

*Проанализируйте ситуацию в организации. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Каковы будут ваши действия для разрешения конфликта? Могут ли конкретные действия руководителя играть ключевую роль в разрешении конфликта? Оправданы ли с точки зрения этики действия неформального лидера?*

#### **Тема №9. «Предупреждение конфликтов. Разрешение 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 из нижеперечисленного можно отнести к рекомендациям по управлению конфликтом:

а) отсутствие готовности разделить ответственность б) демонстрация незаинтересованности в решении проблемы в) предложение партнеру рассмотреть альтернативные решения

4. 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

5. Технологию предупреждения конфликта могут применять:

а) участники возникающего конфликта, посредник в его разрешении б) только участники возникающего конфликта в) только посредник в разрешении в конфликта

6. Самый надежный способ предотвращения конфликта:

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

7. 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

8. 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

9. Урегулирование, завершение, предотвращение, достижение консенсуса, профилактика, ослабление, подавление, отсрочка конфликта. Все это отражает суть:

а) управления конфликтом б) разрешения конфликта в) поиска причин конфликта

10. Самый эффективный способ разрешения конфликта – это:

а) конкуренция б) избегание в) сотрудничество

11. 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

12. Самый действенный прием по изменению действий оппонента – это...

13. Управление конфликтом предполагает умение ...

14. 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

15. Завершающий этап в динамике *конфликта* называется:

а) экспертиза конфликта б) заключение конфликтолога в) разрешение конфликта

16. 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

17. 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

18. Что такое затухание конфликта?

а) б) временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта в) переход в «явную открытую» форму

19. Что такое устранение конфликта?

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

20. Что из нижеперечисленного относится к способам устранения конфликта?

а) унижение и оскорбление оппонента б) игнорирование оппонента в) изъятие из противоборства одного из оппонентов

21. Что из нижеперечисленного относится к способам устранения конфликта?

а) устранение объекта конфликта б) простое игнорирование конфликта в) предоставление доступа к верной информации

22. В каком случае устранение конфликта целесообразно?

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

23. 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

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

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

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

26. Утверждение истины, победа справедливости благоприятно сказываются на .....предприятия.

27. 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

28. 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

#### **Ситуационная задача**

1. Вы знаете, что Ваш коллега говорит о Вас плохо за глаза и это мешает вам строить нормальные взаимоотношения с коллегами по работе. Кроме того, Вы все время нервничаете. Вместо того, чтобы сосредоточиться на работе, вы все время «ловите косые взгляды» сотрудников и думаете, не знают ли они что-то компрометирующее вас?

*Проанализируйте ситуацию. Каковы будут ваши действия для того, чтобы конфликтная ситуация не перешла в конфликт? Какие меры по управлению конфликтом вы можете предложить? Должны ли они согласовываться с этическими нормами общения или в данном случае «любые средства хороши»?*

2. Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

*Проанализируйте ситуацию. Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Какие варианты разрешения конфликта вы можете предложить с учетом норм этики и нравственности?*

**Тема 10. Деловая карьера как социально-экономическая категория. Основные характеристики понятия «управление деловой карьерой». Государство, общество, организация и индивид как субъекты управления карьерными процессами и карьерой. Содержание и организация деятельности по управлению персоналом и карьерными процессами. Основные характеристики понятия «управление деловой карьерой»**

1. Что такое карьера?

а) процесс повышения квалификации работника б) получение высшего образования в) успешное продвижение вперед в той или иной области деятельности

2. Категорию «карьера» рассматривают с точки зрения двух понятий:

а) карьера в семье и карьера в трудовой деятельности б) карьера в сфере увлечений и карьера в трудовой деятельности в) карьера в трудовой деятельности и карьера в образовании

3. Понятие «карьера» возникло сравнительно недавно и обозначает:

а) количество трудовых достижений б) результат обучения в) результат осознанной трудовой деятельности человека

4. Понятие «трудовая деятельность» тождественно с понятием:

а) получение образования б) должностной рост в) назначение на должность

5. Что такое трудовая карьера?

а) продвижение по карьерной лестнице и совершенствование человеком своих рабочих навыков б) совершенствование человеком своих рабочих навыков и умений в) получение дополнительного образования

6. Что такое внутриорганизационная карьера?

а) продвижение в должности внутри одного структурного подразделения б) обучение и развитие в других организациях в) прохождение различных ступеней профессионального роста, обучения и развития, вплоть до ухода на пенсию в рамках одной организации

7. Прохождение всех трудовых этапов профессиональной деятельности в различных организациях называется:

а) межорганизационной карьерой б) внутриорганизационной карьерой в) межструктурной карьерой

8. Работодатель использует работника как любой другой предмет или средство труда, изменяет количество и качество персонала исключительно в зависимости от нужд производства, ориентируясь на многопрофильность и дешевизну рабочей силы. Как называется такая концепция развития и управления карьерой персонала?

а) традиционная б) производственная в) социальная

9. В процессе использования рабочей силы работодатель ориентирован на повышение качества человеческого капитала (знаний, умений, навыков т.д.) своих работников в целях сокращения издержек. Как называется такая концепция развития и управления карьерой персонала?

а) традиционная б) продуктовая в) развивающая

10. Поиск профессиональных талантов, где от правильности выбранной индивидом профессии выигрывают все: и сам индивид, и работодатель, и общество. Как называется такая концепция развития и управления карьерой персонала?

а) профориентационная б) профессиональная в) развивающая

11. Предполагает ответственность работодателя за создание и развитие условий потребления рабочей силы с целью поддержания либо повышения уровня удовлетворенности конкурентоспособностью рабочей силы. Как называется такая концепция развития и управления карьерой персонала?

а) профориентационная б) сервисная в) развивающая

12. С точки зрения системного подхода под управлением следует понимать:

а) непрерывное целенаправленное воздействие субъекта управления на объект управления б) успешное продвижение вперед в той или иной области деятельности в) воздействие руководителя на работника с целью достижения целей

13. Как называется система теоретических взглядов, идей, требований, принципов, определяющих основные направления работы с персоналом, ее формы и методы на длительную перспективу, а также общие и специфические требования к кадрам?

а) управленческая политика б) кадровая политика в) политика управления персоналом

14. Управление персоналом является функциональной разновидностью:

а) психологии б) менеджмента в) управления

15. Основными видами деятельности по управлению карьерными процессами в организации можно отнести:

а) мотивацию персонала; стимулирование персонала б) аттестацию рабочих мест и работников; повышение квалификации персонала в) привлечение, отбор и наем персонала; оценку работ и работников, аттестацию рабочих мест и работников

16. Определите последовательность шагов по вводу в должность нового сотрудника руководителем:

А. Ознакомить с оргструктурой.

Б. Познакомить с руководителем организации (анкета обязательна).

В. Ознакомить нового сотрудника с вводным кодексом (под роспись). Эту расписку

передать в отдел кадров.

Г. Показать, где находятся в электронном виде кодекс организации и основные документы.

Д. Рассказать, чем занимается организация.

Е. Разъяснить ИКР организации, подразделения.

Ж. Познакомить нового сотрудника с коллективом (обойти всех, представить).

17. Каждый человек вне зависимости от сферы деятельности и личностных характеристик проходит за свою трудовую жизнь следующие периоды. Определите правильную последовательность этапов трудовой деятельности:

А. Адаптация и профессиональное становление

Б. Первичное и профессиональное обучение

В. Предпенсионный период

Г. Профессиональный и должностной рост

Д. Продуктивная деятельность.

18. Определите правильную последовательность в жизненных циклах и этапах карьеры:

А. Холостой период.

Б. Самостоятельная семейная жизнь (взросление детей, их обучение, выбор ими жизненного пути, профессиональная подготовка, начало работы, уход детей из семьи).

В. Детство, период полового созревания.

Г. Начальный семейный период.

Д. Выход на пенсию, потеря супруга.

Е. Появление супруга, формирование семейного очага; появление детей, становление семейного достатка.

19. Соотнесите вид карьеры с его значением:

Трудовая карьера	переход от более низкой ступени к более высокой должности
Вертикальная карьера	продвижение по карьерной лестнице и совершенствование человеком своих рабочих навыков
Горизонтальная карьера	неочевидный тип карьеры, возможный при наличии серьёзных деловых связей для ограниченного круга работников
Центростремительная карьера	перемещение из одной профессиональной области в другую без повышения уровня иерархии

20. Соотнесите вид карьеры по его характеру с его значением:

Властная карьера	профессиональный рост, движение по тарифной сетке какой-либо определённой профессии
Квалификационная карьера	увеличение статуса работника в организации, присвоение очередного ранга за выслугу лет или почетного звания за выдающийся вклад в развитие компании
Статусная карьера	формальный рост влияния работника в организации, связанный с движением вверх по иерархии управления или с ростом неформального авторитета
Монетарная карьера	повышение уровня вознаграждения работника

21. Соотнесите модели карьеры с их описанием:

Модель «трамплин»	На каждой ступени служебной лестницы - определённая должность, которую работник занимает определённое время. Каждую новую должность работник получает с повышением квалификации. Верхней ступени он достигает в период
-------------------	--

	максимального потенциала, и после этого начинается планомерный спуск по служебной лестнице с выполнением менее интенсивной работы
Модель «змея»	После определённого периода работы проводится аттестация, и по результатам принимается решение о повышении или перемещении работника
Модель «лестница»	На определённом этапе сотрудник занимает высшую для него должность и старается удержаться на ней в течение длительного времени. Далее - уход на пенсию.
Модель «перепутье»	горизонтальное перемещение работника с одной должности на другую путём назначения с занятием каждой непродолжительное время, а потом занимает более высокую должность на более высоком уровне

22. Последовательность основных этапов трудовой деятельности работника следующая:.....

23. Реальная карьера всегда представляет собой компромисс между .....

#### **Ситуационная задача**

1. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа: придется посидеть недельку – другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что это за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня».

Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

*Проанализируйте ситуацию. Каков характер задания, полученного программистом? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист? В чем заключается причина конфликта? Как выйти из данного конфликта с учетом этических норм этики? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?*

2. В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу распределения обязанностей и трудовых функций пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

*Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Какие действия нужно предпринять руководителю, чтобы нормализовать психологический климат в группе и обеспечить эффективное производство? Насколько важно при этом руководителю согласовывать свои действия с профессиональными этическими нормами?*

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

1. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева. - Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 381 с. : ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

2. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - 2-е изд., стер. - Москва : Дашков и К°, 2020. - 282 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573162> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

3. Скибицкий, Э. Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности : учебное пособие : [16+] / Э. Г. Скибицкий, Е. Т. Китова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. 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.

## 8.2 Дополнительная учебная литература

5. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования : учебное пособие / М.И. Алдошина. - 3-е изд. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258893> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

6. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология : учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2014. - 183, [3] с. - Текст : электронный.



7. Захарова, Л. Н. Основы психологического консультирования организаций : учебное пособие / Л.Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 431 с. - (Новая университетская библиотека). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119424> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8. Иванова, Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 151 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228964> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

9. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т.Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения 03.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

**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/>