

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 04.10.2024 16:10:56  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

## 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» 09

2024 г.



## ОБЩАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для  
подготовки к практическим занятиям, студентов  
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность  
(профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух  
квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения

УДК 159.9

Составитель: Ананьева Н.Н.

Рецензент

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

**Общая конфликтология:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Н.Н. Ананьева. - Курск, 2024. – 55с.: - Библиогр.: с. 55.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.09* 2024 г. Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 3,2 Уч.изд. 2,8 Заказ *1068* 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, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения при самостоятельной подготовке, в том числе, при подготовке к практическим 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, вопросы для подготовки к практическим занятиям и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при подготовке к практическому 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 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 по поводу подготовки к практическим занятиям и перечень вопросов и тем, изучаемых студентами в ходе самостоятельной работы.

Методические указания к проведению практических занятий содержат совокупность практических заданий, вопросы для обсуждения, методические рекомендации по решению заданий и тесты для самоконтроля, что позволяет их использовать как для аудиторной работы, так и для самостоятельной подготовки студентов при изучении дисциплины «Роль процедур в переговорах: протокол и этикет».

Тематика практических занятий соответствует программе курса «Общая конфликтология», отражает все вопросы, которые выносятся на текущий контроль, что позволяет актуализировать знания по дисциплине и повысить степень усвоения ее методологических и методических аспектов, а также получить практические навыки в осуществлении профессиональной деятельности.

Практические задания по дисциплине «Общая конфликтология» нацелены на формирование у студентов целостного подхода к проблемам подготовки, проведения и последующего анализа переговоров, формированию практических навыков, необходимых для ведения переговорного процесса, что служит повышению общей компетентности, формированию мастерства, развитию творческой индивидуальности будущего специалиста.

Практические занятия 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. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам.

В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

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

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

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

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

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

## Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
2 семестр		
1.	Феноменология конфликтологии	<p>Анализ социально-психологических факторов возникновения конфликтологии как отрасли научного знания. Междисциплинарный характер конфликтологии. Основные подходы к изучению феномена конфликта (психологический, философско-социологический, политологический).</p> <p>Методология конфликтологии (предмет, цель, задачи конфликтологии). Особенности развития и проблематика отечественной и зарубежной конфликтологии. Основные исторические периоды в развитии конфликтологии. Сущность и содержание феномена конфликт и конфликтоустойчивость в современном научном знании. Объективно – субъективная природа конфликтов. Основные подходы к классификации конфликтов в конфликтологической науке. Виды конфликтов. Группы условий и причин возникновения конфликтов (объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные).</p> <p>Методологические подходы и принципы исследования конфликтов. Основные подходы к схемам описания конфликта и этапам его анализа. Специфика диагностики и исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Методы изучения конфликтов: особенности экспериментального исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях; опросные методы, метод моделирования как диагностический прием в исследовании конфликтов.</p>
2	Структура, динамика и функции конфликтов	<p>Структура конфликта: объективно-субъективные составляющие конфликта. Анализ сторон конфликта: прямые и косвенные участники и /или стороны конфликта. Конфликтогены. Предмет и объект конфликта. Варианты исхода (результата) конфликта. Объективные (социально-экономические и политические) и субъективные (психологические) составляющие конфликта. Роль мотивации участников в процессе конфликта. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Субъективные особенности восприятия конфликтной ситуации участниками конфликта. Этапы и периоды в развитии конфликта. Анализ предконфликтного, конфликтного и послеконфликтного периодов. Модели развития конфликтной ситуации. Понятия «конфликтная ситуация» и «инцидент». Комплекс причин и психологические механизмы возникновения эскалации конфликта. Конфликтологический функционал – конструктивные и</p>

		деструктивные последствия конфликтов. Особенности влияния конфликта на личность, на взаимоотношения и деятельность участников конфликтного взаимодействия и на их социальное окружение.
3	Психологические основы конструктивного прогнозирования, профилактики, управления и разрешения конфликтов	Основные п к прогнозированию, предупреждению, управлению и разрешению конфликтов. Специфика управления конфликтом на различных этапах. Особенности управления конструктивными и деструктивными конфликтами. Условия и формы конструктивного разрешения конфликтов. Конфликтологический прогноз. Возможности профилактики и предупреждения конфликтов. Основные условия предупреждения конфликтов (объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные). Техники, приемы и методы предупреждения конфликтов. Анализ вероятных исходов и критериев завершения конфликтов. Стратегии, способы и техники урегулирования конфликтов. Функционал общения как инструмент регуляции в конфликте. Анализ способов эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Взаимопонимание, эмпатия и эмоциональная интеллигентность в условиях конфликтного взаимодействия. Техники конструктивного поведения в конфликте.
4	Урегулирование конфликтов посредством третьей. Значение переговорного процесса в разрешении конфликтов	Этика посреднической деятельности. Причины и предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта. Формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Степень контроля третьей стороной переговорных в ходе конфликта сторон. Функции третейского судьи, арбитра, посредника, помощника и наблюдателя. Модель «Арбитраж»: достоинства и недостатки. Медиаторство: сущность, критерии и условия эффективности. Стратегии и техники медиаторства. Анализ возможностей переговорного процесса в урегулировании конфликтов, его сущность, виды и функции. Этапы и динамика переговоров. Психология переговорного процесса. Техники, приемы и механизмы переговорного процесса. Стили ведения переговоров. Коммуникативные стратегии переговорного процесса, способы эффективного взаимодействия, модели и поведенческие паттерны в переговорном процессе. Психологические условия разрешения конфликтов и противоречий в переговорном процессе.
3 семестр		
5	Внутриличностные и межличностные конфликты	Сущность понятия внутриличностного конфликта, его признаки, причины и условия возникновения. Анализ социально-психологических подходов к пониманию внутриличностного конфликта (З.Фрейд, А.Адлер, Э.Берн, Р.Ассаджиоли, К.Роджерс и др.). Классификация и виды внутриличностных конфликтов. Профилактика, коррекция и условия, способствующие предупреждению внутриличностных конфликтов. Способы разрешения

		<p>внутриличностных конфликтов. Психологические защиты как способ решения внутриличностных конфликтов.</p> <p>Сущность, причины, факторы и особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Характеристика конфликтогенов в межличностных конфликтах. Сферы проявления межличностных конфликтов. Механизмы возникновения и протекания межличностных конфликтов. Основные технологии и способы разрешения межличностных конфликтов. Краткая характеристика типов конфликтных личностей. Механизмы и условия конструктивного взаимодействия в ситуации межличностного конфликта.</p>
6	Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия	<p>Сущность, функции, классификация, причины и механизмы возникновения внутригрупповых и межгрупповых конфликтов. Основные подходы в анализе причин возникновения и природы групповых конфликтов (мотивационный, ситуационный, когнитивный). Проблемы и способы регулирования внутригрупповых и межгрупповых отношений.</p> <p>Основные конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия: сущность и причины социальных конфликтов. Анализ экономических конфликтов, их причин и способов урегулирования. Представление о политических конфликтах, их особенностях, видах и путях предотвращения. Специфика конфликтов в духовной сфере общества (религиозные, идеологические конфликты, конфликты в сфере науки и искусства), их предупреждение и разрешение. Основные виды семейных конфликтов, причины, технологии и методы урегулирования.</p> <p>Психологические аспекты социальных конфликтов и управления ими.</p>
7	Конфликты в организационно-управленческой сфере	<p>Общая характеристика, типология и причины возникновения конфликтов в организации, их функции.</p> <p>Специфика возникновения и протекания организационных конфликтов «по вертикали» и «по горизонтали», способы их предупреждения и разрешения.</p> <p>Психологические аспекты структурных, инновационных, позиционных, ресурсных и динамических конфликтов. Анализ конфликтов, связанных с рассогласованием в работе основных функциональных систем организации. Стратегии деятельности руководителя по управлению конфликтами. Сущность управленческих конфликтов, их типология, причины и предпосылки их возникновения. Специфика форм проявления управленческих конфликтов. Психологические аспекты конфликтов между субъектом и объектом управления, между различными уровнями управления и внутри</p>



		них. Конфликты, порожденные стилем управления. Конфликты планирования, организации, мотивации и контроля. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.
8	Конфликты в обществе: межэтнические, межнациональные, межгосударственные. Конфликты локальные и глобальные	Сущность конфликтного взаимодействия в рамках глобальных социальных групп: этнос, нация, государство. Причины и особенности межэтнических и межнациональных конфликтов, их виды. Пути урегулирования и разрешения межэтнических и межнациональных конфликтов. Социально – психологические условия, способствующие преодолению национализма. Причины, особенности, виды межгосударственных конфликтов, стратегии предотвращения межгосударственных конфликтов. Понятие региональных конфликтов, их субъекты и особенности. Типология региональных конфликтов и их причины. Урегулирование региональных конфликтов. Анализ глобальных конфликтов. Причины и сущность глобализации, основные глобальные проблемы и конфликты в современном мире. Пути предотвращения и разрешения глобальных конфликтов.

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

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.4 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата	<b>Знать:</b> основные способы и мыслительные операции, которые можно использовать при обработке информации для сравнения фактов и мнений, интерпретаций, оценок, формирования собственного мнения и суждения, аргументации своих выводов <b>Уметь:</b> производить обработку информации с целью установления отличий фактов и

<p>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</p>		<p>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</p>	<p>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</p>
<p>код компетенции</p>	<p>наименование компетенции</p>		
			<p>мнений, интерпретаций, оценок, формирования собственного мнения и суждений, аргументации своих выводов</p> <p><b>Владеть:</b> основными способами и мыслительными операциями, которые можно использовать при обработке информации для сравнения фактов и мнений, интерпретаций, оценок, формирования собственного мнения и суждения, аргументации своих выводов</p>
		<p>УК-1.5 Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте</p>	<p><b>Знать:</b> способы и приемы анализа путей решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте</p> <p><b>Владеть:</b> способами и приемами анализа путей</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач	<b>Знать:</b> основы оценки и коррекции решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля. <b>Уметь:</b> оценивать и при необходимости корректировать решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля. <b>Владеть:</b> навыками оценки и коррекции решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать	УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для	<b>Знать:</b> возможные последствия личных действий и поступков, методы планирования своих

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
	свою роль в команде	достижения заданного результата	действий для достижения заданного результата. <b>Уметь:</b> анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата. <b>Владеть:</b> способностью анализировать возможные последствия личных действий и поступков, планировать свои действия для достижения заданного результата
		УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели	<b>Знать:</b> методы и способы обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели. <b>Уметь:</b> осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели.

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			<b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	<b>Знать:</b> нормы и правила командной работы, особенности личной ответственности за общий результат. <b>Уметь:</b> соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. <b>Владеть:</b> Способностью соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат
ОПК-2	Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения	ОПК-2.1 Анализирует конфликтные ситуации с применением различных методологических	<b>Знать:</b> различные методологические подходы и научные концепции для анализа конфликтных ситуаций <b>Уметь:</b> анализировать конфликтные ситуации с применением различных

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
	информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	подходов и научных концепций	методологических подходов и научных концепций <b>Иметь опыт деятельности:</b> в области анализа конфликтных ситуаций с применением различных методологических подходов и научных концепций
ОПК-3	способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	ОПК-3.1 – выявляет и анализирует объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы	<b>Знать:</b> объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы. <b>Уметь:</b> определять объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтогенность социальной группы. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками выявления и анализа объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных условий и факторов, влияющих на

<p>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</p>		<p>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</p>	<p>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</p>
<p>код компетенции</p>	<p>наименование компетенции</p>		
			<p>конфликтогенность социальной группы.</p>
ОПК-4	<p>Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений</p>	<p>ОПК-4.1 Определяет технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия</p>	<p><b>Знать:</b> технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия <b>Уметь:</b> использовать технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия <b>Владеть:</b> технологиями разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия</p>
		<p>ОПК-4.3 Выстраивает социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта</p>	<p><b>Знать:</b> конструктивные способы взаимодействия и разрешения конфликта для выстраивания социально-партнерских отношений <b>Уметь:</b> использовать конструктивные способы взаимодействия и разрешения конфликта для выстраивания социально-партнерских отношений <b>Владеть:</b> конструктивными</p>

<i>Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)</i>		<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной</i>	<i>Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций</i>
<i>код компетенции</i>	<i>наименование компетенции</i>		
			способами взаимодействия и разрешения конфликта для выстраивания социально-партнерских отношений

## **Практическое занятие №1.**

### **Тема: Феноменология конфликтологии**

#### **Вопросы для изучения:**

1. Причины и предпосылки возникновения конфликтологии как отрасли научного знания. Междисциплинарный характер конфликтологии.
2. Методология конфликтологии: предмет, цель, задачи.
3. Особенности развития и проблематика отечественной и зарубежной конфликтологии. Основные исторические периоды в развитии конфликтологии.
4. Сущность и содержание феномена конфликт и конфликт устойчивость в современном научном знании. Основные подходы к изучению феномена конфликта.
5. Объективно – субъективная природа конфликтов. Классификации конфликтов в конфликтологической науке. Виды конфликтов. Группы причин возникновения конфликтов.
6. Основные подходы и принципы исследования конфликтов, схемы описания конфликта и этапы его анализа.
7. Сущность программ конфликтологического исследования.
8. Методы изучения конфликтов: особенности экспериментального исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях; опросные методы, метод моделирования как диагностический прием в исследовании конфликтов.



## Задания для самопроверки

### Задания в тестовой форме

1. Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия:
  - а) конфликт
  - б) конкуренция
  - в) соревнование
2. Объектом конфликтологии является:
  - а) социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;
  - б) межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;
  - в) политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.
3. Предметом конфликтологии являются:
  - а) закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;
  - б) причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;
  - в) предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.
4. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:
  - а) социологии и психологии;
  - б) философии и политологии;
  - в) педагогики и культурологии.
5. В переводе с латинского «конфликт» означает:
  - а) соглашение
  - б) столкновение
  - в) существование
6. Какая наука играет основную роль в становлении конфликтологии?
  - а) психология
  - б) медицина

в) политология

г) все варианты верны

7. Как особый тип социального взаимодействия конфликт рассматривается в:

а) психологии

б) социологии

в) педагогике

8. Кто произнес фразу: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

а) Конфуций

б) Гераклит

в) Платон

9. «Поступай только согласно такой максиме, руководствуясь которой ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом,..» – кто является автором этого нравственного призыва, автором:

а) Кант

б) Гегель

в) Дарвин

10. В какой из этих этапов становления отечественной конфликтологии конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление?

а) III период: после 1992

б) I период: до 1924

в) II период: 1924- 1992

11. К объективным причинам конфликтов можно отнести \_\_\_\_\_.

12. Субъективные причины конфликтов прежде всего связаны

с \_\_\_\_\_.

13. В России впервые центр по разрешению конфликтов был создан в \_\_\_\_\_ году, в городе \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением

1. границы конфликта	А. системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта.
----------------------	---

2. детерминанты конфликта	Б. пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы.
3. динамика конфликта	В, ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением.

1. конфликт внутриличностный	А. один из основных типов конфликта, остро переживаемое психическое состояние, вызванное и затянувшейся борьбой мотивов, интересов, влечений, отражающих противоречивые связи с социальной средой и задерживающих принятие решения.
2. конфликт внутригрупповой	Б. наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности.
3. конфликт	В. конфликт между микрогруппами в коллективе, личностью и микрогруппой, личностью и всем коллективом.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

### Кейс-задача

*Иван посещал в школе спортивную секцию по волейболу, которой руководил учитель физкультуры. Ученик считался лучшим подающим в команде. По болезни мальчик пропустил районные соревнования, на которых школьная сборная проиграла. Учитель решил, что Иван специально не пошел на соревнования, и расценил*

*заболевание как отговорку, а неявку на важный матч — как безответственность.*

*После выздоровления мальчика учитель физкультуры начал придирается к нему на уроках, говорить при одноклассниках, что он — некомандный игрок, не уважает своих коллег и на него нельзя положиться. При этом учитель на занятиях заставлял Ивана выполнять бóльшую нагрузку, чем другие. В итоге ученик был вынужден уйти из секции. Родители Ивана, будучи недовольны сложившейся ситуацией, обратились к директору с просьбой уволить учителя физкультуры.*

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Опишите меры профилактики подобных конфликтов.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

## **Практическое занятие №2.**

**Тема: Структура, динамика и функции конфликтов**

**Вопросы для изучения:**

1. Условия и причины возникновения конфликтов.
2. Структура конфликта. Анализ сторон конфликта: прямые и косвенные участники и /или стороны конфликта.
3. Роль конфликтогенов в процессе конфликта.
4. Объективные (социально-экономические и политические) и субъективные (психологические) составляющие конфликта.
5. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
6. Этапы и периоды в развитии конфликта. Анализ предконфликтного, конфликтного и послеконфликтного периодов.
7. Модели развития конфликтной ситуации. Понятия «конфликтная ситуация» и «инцидент». Комплекс причин и психологические механизмы возникновения эскалации конфликта.
8. Конфликтологический функционал — конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
9. Особенности влияния конфликта на личность, на взаимоотношения и деятельность участников конфликтного взаимодействия, на их социальное окружение.

## Задания для самопроверки

### Задания в тестовой форме

1. Отметьте верную последовательность развития конфликта.
  - а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
  - б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
  - в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.
2. К этапам конфликта относятся:
  - а) предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением;
  - б) послеконфликтный период; возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
  - в) инцидент, эскалация, примирение.
3. Конфликт равен:
  - а) конфликтная ситуация + инцидент
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
  - в) конфликтные отношения + инцидент
4. Выберите верный перечень структурных элементов конфликта:
  - а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
  - б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
  - в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.
5. Условием возникновения конфликта является наличие:
  - а) конфликтной ситуации и инцидента
  - б) инцидента
  - в) конфликтной ситуации
6. По способам разрешения конфликты бывают:
  - а) пассивные, компромиссные
  - б) компромиссные, кооперативные, разрушительные
  - в) мирные, силовые, пассивные
  - г) разрушительные, активные, пассивные
7. Ресурсы конфликта – это:
  - а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
  - б) знания, умения и навыки конфликтантов;
  - в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.
8. Особенностью конфликтологии является:

- а) исследование психологической обстановки в коллективе
  - б) психологическое сопровождение сторон конфликта после его завершения
  - в) принятие мер для предотвращения конфликта
  - г) все ответы верны
9. Инцидент в конфликтологии – это:
- а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
  - б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
  - в) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.
10. Кризис в конфликте представляет собой:
- а) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
  - б) состояние эмоциональной разрядки;
  - в) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.
11. Стороны конфликта – это \_\_\_\_\_.
12. Предпосылками разрешения конфликта являются \_\_\_\_\_.
13. Конфликтная ситуация – это \_\_\_\_\_.
14. Соотнесите понятие с определением

1. конфликт интересов	разновидность производственного (делового) или организационного конфликта, объектом которого является предложение, разработка или внедрение передовых и новых технологий.
2. конфликт латентный	начальная фаза в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действия оппонентов друг против друга.
3. конфликт инновационный	б) конфликт, основанный на столкновении коренных интересов различных социальных субъектов, конфликт в плане отношении и противоречии между социальными субъектами

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением

1. динамика конфликта	А. система внешних и внутренних проявлений свойств конфликта в той сфере отношений, в которой он возник. Проявляются в непосредственном и опосредованном воздействии конфликта или его результатов на оппонентов, их отношения и на социальную среду.
2. функции конфликта	Б. строение и внутренняя форма организации конфликта, выступающая как совокупность элементов его составляющих, обеспечивающих целостность конфликта как системы, его отличие от других социальных явлений, сохранение его основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях.
3. структура конфликта	С. ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов и условий.

1 \_\_\_\_\_, 2 \_\_\_\_\_, 3 \_\_\_\_\_.

**Кейс-задача**

*В квартире № 94 живет пожилая пара: Иван Николаевич и Мария Петровна. В квартиру выше этажом недавно въехала молодая семья с двумя маленькими детьми. Дети ведут себя активно: шумно играют, бегают по квартире в вечернее время. Пожилые люди недовольны поведением новых соседей и, встречаясь с ними на лестничной клетке, в достаточно резкой форме высказываются по этому поводу. Родители так же грубо отвечают, что негодование Ивана Николаевича и Марии Петровны — это их личная трудность, так как в 23:00 дети шуметь перестают, а, следовательно, никаких формальных нарушений общественного спокойствия не происходит. Словесные столкновения случаются у соседей еще несколько раз, после чего Иван Николаевич вызывает полицию с официальной жалобой на молодую пару из-за нарушения закона о соблюдении тишины.*

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Опишите меры профилактики подобных конфликтов.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### **Практическое занятие №3.**

#### **Тема: Психологические основы конструктивного прогнозирования, профилактики, управления и разрешения конфликтов**

##### **Вопросы для изучения:**

1. Конфликтологический прогноз.
2. Возможности профилактики и предупреждения конфликтов. Основные условия предупреждения конфликтов (объективные, организационно – управленческие, социально – психологические и личностные).
3. Техники, приемы и методы предупреждения конфликтов.
4. Социально-психологический подход к управлению конфликтами. Анализ и содержательная характеристика процессов управления конфликтами: основные стратегии в прогнозировании, предупреждении, стимулировании, регулировании, разрешении или эскалации.
5. Специфика управления конфликтом на различных этапах.
6. Особенности управления конструктивными и деструктивными конфликтами. Условия и формы конструктивного разрешения конфликтов.
7. Анализ вероятных исходов и критериев завершения конфликтов.
8. Стратегии, способы и техники урегулирования конфликтов.
9. Функционал общения как инструмент регуляции в конфликте. Анализ способов эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
10. Взаимопонимание, эмпатия и эмоциональная интеллигентность в условиях конфликтного взаимодействия. Техники конструктивного поведения в конфликте.



## Задания для самопроверки

### Задания в тестовой форме

1. Предупреждение конфликта представляет собой:
  - а) действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
  - б) наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
  - в) мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.
2. Стимулирование конфликта предполагает:
  - а) целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
  - б) умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;
  - в) настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.
3. Замораживание конфликта предполагает:
  - а) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
  - б) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
  - в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.
4. Ультиматум – это:
  - а) беспелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
  - б) форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
  - в) готовность воспринимать будущие события максимально объективно.
5. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее)
  - а) конструктивная модель
  - б) деструктивная

в) конформистская

г) нонконформистская

6. «Родитель», «ребенок», «взрослый» – состояния, отражающие структуру личности в концепции транзактного анализа, автором которой является

а) Эрик Берн

б) Карл Юнг

в) Карен Хорни

7. Как называется приписывание другим людям собственных вытесненных мотивов, переживаний и черт характера?

а) проекция

б) фантазия

в) сублимация

8. Как называется переадресация реакции, перенос реакции с недоступного объекта на доступный?

а) идентификация

б) замещение

в) реактивное образование

9. Компромисс невозможен в конфликте:

А) ценностей;

Б) интересов;

В) ресурсов.

10. Что такое толерантность в конфликте?

а) отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;

б) рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;

в) недобросовестное использование открытой информации.

11. Принципами управления конфликтами являются \_\_\_\_\_.

12. Основными механизмами урегулирования конфликтов выступают \_\_\_\_\_.

13. Профилактика конфликтов базируется на следующих принципах \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением.

1. пресечение конфликта	А. разработка системы обоснованных предположений о возможном будущем возникновении и развитии конфликтов.
2. прогнозирование конфликтов	Б. одна из форм управляющего воздействия на конфликт, характеризуется активными и энергичными действиями по прекращению конфликта путем ликвидации преимущественно внешних признаков конфликта (прекращение конфликтного противодействия путем разведения оппонентов, давления на них угрозами, возможными санкциями).
3. профилактика конфликта	В. деятельность субъектов взаимодействия (или одного из них), а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего конфликта, разрешению противоречий неконфликтными способами.
4. предупреждение конфликта	Г. вид управленческой деятельности по отношению к конфликту, который состоит в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтогенных факторов.

### Кейс-задача

*Молодая пара снимает квартиру, которая находится в старом доме, и в ней давно не было ремонта. Входные двери (их две) ненадежные и ветхие. Однажды по этой причине сломался замок на внутренней входной двери. Квартиранты обращаются к хозяевам с просьбой починить замок, и те, в свою очередь, обещают это сделать. Проходит две недели, но замена замка не осуществляется. После этого происходит инцидент: в квартиру врывается грабитель и крадет у жильцов деньги, отложенные на оплату проживания. Пара решает съехать с квартиры, досрочно расторгнув подписанный с арендодателями договор. Хозяева квартиры требуют денежной компенсации за преждевременное расторжение договора. Пара, ссылаясь на потерю финансовых*

*средств и обстоятельства, отказывается возместить средства в установленный арендодателями срок.*

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Опишите меры прогнозирования и профилактики подобных конфликтов.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

#### **Практическое занятие №4.**

**Тема: Урегулирование конфликтов посредством третьей. Значение переговорного процесса в разрешении конфликтов**

##### **Вопросы для изучения:**

1. Причины и предпосылки участия третьей стороны в разрешении конфликта.
2. Формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. Степень контроля третьей стороной переговорных в ходе конфликта сторон. Этика посреднической деятельности.
3. Функции третейского судьи, арбитра, посредника, помощника и наблюдателя.
4. Модель «Арбитраж»: достоинства и недостатки.
5. Медиаторство: сущность, критерии и условия эффективности. Стратегии и техники медиаторства.
6. Анализ возможностей переговорного процесса в урегулировании конфликтов, его сущность, виды и функции.
7. Этапы и динамика переговоров. Психология переговорного процесса.
8. Техники, приемы и механизмы переговорного процесса. Стили ведения переговоров.
9. Коммуникативные стратегии переговорного процесса, способы эффективного взаимодействия, модели и поведенческие паттерны в переговорном процессе.
10. Психологические условия разрешения конфликтов и противоречий в переговорном процессе.

##### **Задания для самопроверки**

## Задания в тестовой форме

1. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- а) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- б) обращение за помощью третьей стороны;
- в) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

2. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы, – это:

- а) прессинг;
- б) месть;
- в) манипуляция.

3. Ренегат представляет собой человека, который:

после возникновения конфликта со своей группой, вышел из нее и стал вести борьбу извне;  
имеет завышенный уровень притязаний;  
выполняет функции посредника в урегулировании конфликтной ситуации.

4. В конфликтологии понятие ультиматум – это:

- а) способность объективного восприятия будущих событий
- б) беспелляционное требование от одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения конфликта при условии неисполнения этого требования
- в) одна из форм насилия, которой присуще устрашение или жестокость для достижения своих целей
- г) нет верного ответа

5. Групповая атрибуция это в конфликтологии:

- а) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения другой внутренними причинами и, в соответствии с этим, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой внешними обстоятельствами
- б) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям

- в) завышение оценки своей группы и занижение достоинств чужой
- г) несправедливое социальное сравнение своей и чужой группы

6. Что представляет собой авторитет?

- а) признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- б) субъект, который отличается особенно активными действиями;
- в) человек, для которого интересы других выше собственных.

7. Что представляет собой нейтральная треть в процессе медиации?

- а) сторона, заинтересованная в конфликте
- б) судья, решающий спор
- в) третья сторона, посредничающая в разрешении конфликта
- г) адвокат, защищающий интересы клиента

8. Какой из нижеперечисленных принципов часто используется в процессе медиации для обеспечения открытости и доверия?

- а) игнорирование сторон
- б) принуждение к решению
- в) конфиденциальность
- г) судебное разбирательство

9. Какое из нижеперечисленных утверждений характеризует позиционный подход к разрешению конфликтов?

- а) удовлетворение обеих сторон
- б) сосредоточение на позициях и требованиях
- в) активное вмешательство третьей стороны
- г) акцент на общих интересах

10. Какова основная цель процесса медиации?

- а) подавление одной из сторон
- б) нахождение виновного
- в) определение наказания
- г) принуждение к согласию

11. Что из нижеперечисленного не является типичным этапом процесса медиации?

- а) оглашение вердикта

- б) идентификация проблем
- в) обсуждение интересов
- г) поиск решений

12. Принцип «Win-Win» в контексте медиации означает \_\_\_\_\_.

13. Роль эмпатии в медиации заключается в \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятие с определением

1. медиация	А. физическое лицо, получившее специальную подготовку для работы в качестве медиатора, получившее свидетельство медиатора, выдаваемое Министерством юстиции, включенное в Реестр медиаторов и участвующее в медиации в качестве беспристрастного посредника, способствующего поиску конфликтующими сторонами самостоятельного пути разрешения конфликта.
2. медиатор	Б. письменное соглашение, заключаемое сторонами по результатам медиации, в котором излагаются договоренности, достигнутые сторонами в процедуре медиации, а также сведения о сторонах, медиаторе, предмете спора, о принятых сторонами обязательствах, направленных на урегулирование спора, сроках их выполнения и последствия неисполнения медиативного соглашения.
3. медиативное соглашение	В. конфиденциальные переговоры конфликтующих сторон с участием нейтрального и беспристрастного посредника – медиатора – в целях урегулирования спора (конфликта) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения, разрешающего конфликт.

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением.

1.мировое соглашение	А. Процедура, в которой посредник по просьбе сторон высказывает свое мнение о правомерности их позиций и шансах на успех в случае судебного/третейского разбирательства.
2.нарративная медиация	Б. Процедура, которая заключается в том, что третье лицо дает оценку по техническому, финансовому или иному специальному вопросу, имеющему важное, если не решающее значение для урегулирования спора, а стороны основывают на нем свое соглашение. Они могут договориться о том, что заключение такого технического консультанта будет для них обязательным.
3.независимая оценка на ранних стадиях	В. Процедура заключается в обращении сторон к третьему лицу, обычно авторитетному специалисту в соответствующей области права, который исследует факты спора, дает свое заключение, не имеющее обязательной силы, по поводу обоснованности позиций сторон, их шансов на успех в случае судебного разбирательства, помогает сторонам получить более реалистичные представления о своих позициях.
4.Независимое экспертное заключение	Г. Медиация, которая основывается на предположениях о том, что люди живут и действуют в моделях, описаниях реальности, созданных во взаимодействии людей и институционализированных, и ни одно из этих описаний не является «истинным».
5.Оценочное посредничество	Д. Результат, на достижение которого направлены примирительные процедуры, а также средство



	юридического оформления и закрепления прекращения спора, достигнутого в ходе таких процедур
--	---

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_, 4 \_\_\_\_, 5 \_\_\_\_.

### **Кейс-задача**

*Галина Степановна - пенсионерка, ей 69 лет, живет одна. Ее дочь Анастасия живет со своей семьей в другом районе. По соседству с Галиной Степановной живут молодожены Артем и Юлия. Родители Артема оставили сыну свою квартиру в наследство, а сами переехали жить в деревню.*

*Галина Степановна знает Артема еще с младенчества, а с его матерью они были подругами. Артем после свадьбы решил сделать в квартире ремонт: обновить обои, отремонтировать потолок, выложить новую плитку на кухне и в ванной, установить стеклопакеты, кондиционер и дополнительную вытяжку. Он договорился со строителями. Начались ремонтные работы... Из-за шума в квартире Артема Галина Степановна теперь не может отдохнуть у себя дома. У нее нарушен здоровый сон, что привело ее к стрессу. Рабочие начинают работать в квартире Артема в 6 часов утра и заканчивают далеко за полночь. Попытки Галины Степановны договориться с Артемом не увенчались успехом. Он только нагрубил женщине и сказал, что завершит ремонт в любом случае. Сказал также, что это его квартира, и чтобы посторонние не вмешивались в его жизнь. Галина Степановна поругалась с ним. Ей посоветовали обратиться в суд, но она не хочет судиться с Артемом из-за дружбы с его матерью. Однако между Артемом и Галиной Степановной постоянно происходят ссоры и разборки по поводу шума.*

1. Вы – медиатор, какие действия вы должны предпринять, чтобы защитить права сторон?
2. Вы заключаете мировое соглашение, какие пункты нужно обязательно включить в соглашение?

### **Практическое занятие №5.**

**Тема: Внутриличностные и межличностные конфликты**

**Вопросы для изучения:**

1. Сущность понятия внутриличностного конфликта, его признаки, причины и условия возникновения.
2. Анализ социально-психологических подходов к пониманию внутриличностного конфликта (З.Фрейд, А.Адлер, Э.Берн, Р.Ассаджиоли, К.Роджерс и др.).
3. Классификация и виды внутриличностных конфликтов. Профилактика, коррекция и условия, способствующие предупреждению внутриличностных конфликтов.
4. Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологические защиты как способ решения внутриличностных конфликтов.
5. Сущность, причины, факторы и особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов.
6. Характеристика конфликтогенов в межличностных конфликтах. Сферы проявления межличностных конфликтов.
7. Механизмы возникновения и протекания межличностных конфликтов. Основные технологии и способы разрешения межличностных конфликтов.
8. Краткая характеристика типов конфликтных личностей.
9. Механизмы и условия конструктивного взаимодействия в ситуации межличностного конфликта.

### **Задания для самопроверки**

#### **Задания в тестовой форме**

1. Внутриличностный конфликт:
  - а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами;
  - б) это конфликт между бессознательными установками;
  - в) это конфликт между сознательными тенденциями;
  - г) это конфликт между любыми внутриличностными структурами.
2. Внутриличностный конфликт - это:
  - а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
  - б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией

- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

3. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о доброте и зле, справедливости и несправедливости и т.п.).

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

4. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: власть, система управления; право собственности; нормы поведения, «правила игры» и т.п.; социальная принадлежность.

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

5. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения в общении; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; уровень доверия и авторитетности.

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

6. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: неполные и неточные факторы; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факторы; неадекватные акценты.

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

7. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний?

- а) структурные факторы
- б) ценностные факторы
- в) факторы отношений
- информационные факторы
- г) поведенческие факторы

8. Амбивалентный внутриличностный конфликт – это \_\_\_\_\_.

9. Витальный внутриличностный конфликт – это \_\_\_\_\_.

10. Разработка «Теории комплекса неполноценности» принадлежит \_\_\_\_\_.

11. Разработка теории «мотивационных конфликтов» принадлежит \_\_\_\_\_.

12. Разработка теории «экзистенциальной дихотомии» принадлежит \_\_\_\_\_.

13. Разработка теории о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов принадлежит \_\_\_\_\_.

14. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются \_\_\_\_\_.

15. Эквивалентный внутриличностный конфликт – это \_\_\_\_\_.

### Кейс-задача

*Мария и Иван несколько раз оставляли пятилетнего сына у свекрови на несколько часов, потому что были очень заняты на*

*работе и не могли вовремя забрать ребенка из детского сада. В очередной раз забирая сына от бабушки, Мария услышала от матери мужа, что если они так заняты, что все заботы по воспитанию ребенка перекадывают на бабушку, то зачем было вообще рожать? На что Мария грубо ответила, что свекрови все равно нечем заняться на старости лет, так почему бы внука не повоспитывать. После этого разговора свекровь позвонила сыну и пожаловалась, что невестка ей нахамила.*

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### **Практическое занятие №6.**

**Тема: Особенности протекания конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия**

#### **Вопросы для изучения:**

1. Сущность, функции, классификация, причины и механизмы возникновения внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
2. Основные подходы в анализе причин возникновения и природы групповых конфликтов (мотивационный, ситуационный, когнитивный).
3. Проблемы и способы регулирования внутригрупповых и межгрупповых отношений.
4. Основные конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия: сущность и причины социальных конфликтов.
5. Анализ экономических конфликтов, их причин и способов урегулирования.
6. Представление о политических конфликтах, их особенностях, видах и путях предотвращения.
7. Специфика конфликтов в духовной сфере общества (религиозные, идеологические конфликты, конфликты в сфере науки и искусства), их предупреждение и разрешение.
8. Основные виды семейных конфликтов, причины, технологии и методы урегулирования.

## 9. Психологические аспекты социальных конфликтов и управления ими.

### Задания для самопроверки

#### Задания в тестовой форме

1. Причины конфликтов, связанные с созданием, развитием и функционированием групп, коллективов, организаций, называются:
  - а) организационно - управленческие
  - б) социальные
  - в) организационно - культурные
  - г) функционально – организационные
2. Как называется пассивная стратегия поведения в проблемной ситуации, рассматриваемая как отказ от отстаивания своих целей, снижение уровня претензий:
  - а) приспособление
  - б) безразличие
  - в) избегание
  - г) уход
3. К какому типу трудных ситуаций относится её крайнее проявление, требующее максимального напряжения психических и физических сил:
  - а) вялотекущая
  - б) внутриличностная
  - в) пролонгированная
4. Как называются конфликты столкновения интересов людей и группы:
  - а) межличностный
  - б) классовый
  - в) внутриличностный
  - г) социально - бытовой
5. Стратегия поведения в конфликте, предусматривающая активное использование угроз, психологического подавления, насилия, называется:
  - а) манипулятивная
  - б) травмирующая
  - в) конфронтационная
  - г) насильственная

6. Какой автор изучал теорию кооперации и конкуренции в рамках внутригруппового конфликта?

- а) Л. Козер
- б) М. Дойч
- в) У. Беннис и Г. Шепард
- г) К. Левин.

7. Что изучал А.И. Донцов в рамках внутригруппового конфликта?

- а) проблемы внутригрупповых отношений и конфликтов;
- б) процессы коллективообразования во временных юношеских группах;
- в) взаимосвязь социально-психологических явлений в связи с деятельностью группы.

8. Назовите правильное последствие конструктивного внутригруппового конфликта:

- а) идет развитие группы;
- б) наблюдается рост текучести кадров;
- в) может произойти распад группы;
- г) уменьшается степень сотрудничества.

9. В каком из трех явлений члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «мы- они»?

- а) деиндивидуализация взаимного восприятия;
- б) неадекватное социальное, групповое сравнение (игрупповой фаворитизм);
- в) групповая атрибуция.

10. Какая из этих стратегия является стратегическим разрешением межгруппового конфликта?

- а) гражданская дипломатия;
- б) борьба, конфронтация до победного конца;
- в) психотерапевтическая;
- г) переговоры.

11. К групповым конфликтам относятся ...

- А) личность - группа
- Б) группа - группа
- В) личность - группа, группа - группа
- Г) микрогруппа - руководитель

12. Главным фактором, определяющим экономические конфликты является \_\_\_\_\_.

13. Конфликты в обществе – это конфликты в различных сферах общественной жизни, а именно \_\_\_\_\_.

14. Основной формой проявления социальных конфликтов является \_\_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением:

1. политические конфликты	А. особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
2.экономические конфликты	Б. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений
3. социальные конфликты	В. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_.

15. Соотнесите понятие с определением:

### Кейс-задача

*Иван – преуспевающий молодой человек 27–30 лет, сотрудник крупного рекламного агентства. Он работает в креативном отделе и занимается разработкой рекламных кампаний для пивоваренных заводов и производителей спортивной одежды. Иван узнает, что крупнейший поставщик украшений (фирма «LLL») ищет нового рекламного агента. Чуть позже эта информация подтверждается. Директор рекламного агентства, в котором работает Иван, поручает двум его сотрудницам разработку рекламной кампании по продвижению фирмы «LLL». Иван возмущен, так как считает, что вести проект должен именно он, ведь он первым узнал о том, что фирма ищет нового партнера. Кроме того, им движет честолюбие, представляя компанию «LLL», в дальнейшем он мечтает*



*представлять целую отрасль. Не дожидаясь приглашения, Иван является на совещание, которое директор проводит с его коллегами в неформальной обстановке. Иван начинает убеждать директора, что именно ему должен достаться проект «LLL». Аргументы таковы. Иван напоминает директору, что первым узнал о том, что «LLL» ищет партнера; убеждает директора в том, что сможет принести агентству годовой рекламный бюджет «LLL» порядка 50–60 млн долл. (он хорошо владеет информацией); излагает свое видение кампании: реклама бриллиантов всегда адресована мужчинам. «Женщина хочет носить украшения, а покупать их должен мужчина. Слоган: “Бриллианты для всех!” Навыки продавать бриллианты – это навыки Казановы, мужская работа».*

*Аргументы его сотрудниц состоят в том, что мужчина не может понять женщину. Для нее прежде всего важны индивидуальность и эксклюзивность. Женщина хочет иметь то, чего нет больше ни у кого. Поэтому слоган «Бриллианты для всех!» абсолютно не подходит. «Иван бы понял, если бы знал женщин».*

*Директор согласен с аргументами Ивана, но считает, что в интересах компании надо продвигать лучших в своем деле, и если девушки успешнее продают предметы роскоши, то проект по праву должен принадлежать им. В ходе беседы директор хвалит Ивана, что тот лучше всех продает спортивные товары. В итоге директор заключает: «Не обижайся, Иван, но мужчинам этого не дано».*

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения, спрогнозируйте возможные последствия.
3. Проанализируйте поведение и позицию сторон конфликта.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

## **Практическое занятие №7.**

### **Тема: Конфликты в организационно-управленческой сфере**

#### **Вопросы для изучения:**

1. Общая характеристика, типология и причины возникновения конфликтов в организации, их функции.

2. Специфика возникновения и протекания организационных конфликтов «по вертикали» и «по горизонтали», способы их предупреждения и разрешения.
3. Психологические аспекты структурных, инновационных, позиционных, ресурсных и динамических конфликтов.
4. Анализ конфликтов, связанных с рассогласованием в работе основных функциональных систем организации.
5. Стратегии деятельности руководителя по управлению конфликтами.
6. Сущность управленческих конфликтов, их типология, причины и предпосылки их возникновения. Специфика форм проявления управленческих конфликтов.
7. Психологические аспекты конфликтов между субъектом и объектом управления, между различными уровнями управления и внутри них.
8. Конфликты, порожденные стилем управления.
9. Конфликты планирования, организации, мотивации и контроля.
10. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.

### **Задания для самопроверки**

#### **Задания в тестовой форме**

1. Конфликт, который возникает тогда, когда перед организацией возникают противоречивые и даже несовместимые цели, называется
  - а) конфликтом решений
  - б) конфликтом действий
  - в) конфликтом целеполагания
  - г) конфликтом деятельности
  - д) конфликтом функций
2. Укажите способ принятия решения конфликтующими сторонами в ходе переговоров.
  - а) авторитарный
  - б) голосование
  - в) демократический
  - г) медиация
3. Укажите мягкую форму участия третьей стороны в

урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- а) сотрудничество
- б) арбитраж
- в) консенсус
- г) посредничество
- д) совет

4. Укажите жесткую форму участия третьей стороны в урегулировании организационно-управленческого конфликта.

- а) арбитраж
- б) сотрудничество
- в) совет
- д) посредничество
- е) консенсус

5. Несогласие как форма управленческого конфликта – это:

- а) отказ определенных субъектов или объектов управления от предписанных шаблонов и норм +
- б) отказ от существующих принципов управления
- в) открытое предъявление претензий руководителю

6. Для каких конфликтов характерны следующие причины: взаимная зависимость по выполненным задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка:

- а) конфликт между лидером и микрогруппой
- б) конфликт между подразделениями внутри организации +
- в) конфликт между микрогруппами в коллективе

7. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- а) противоречие
- б) коллективный трудовой спор
- в) межличностный конфликт

8. К способам управления конфликтами относится:

- а) разъяснение требований к работе;
- б) решение проблемы;
- в) противоборство;
- г) разжигание инцидента.

9. Методы управления конфликтами, заключающиеся в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека, являются:

- а) структурными;
- б) межличностными;
- в) внутриличностными;
- г) организационными;
- д) провокационными.

10. Методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений, являются:

- а) структурными;
- б) межличностными;
- в) внутриличностными;
- г) организационными;
- д) договорными.

11. Какие три уровня конфликтов выделил С.Хэнди:

- а) внутриличностные, межличностные, групповые;
- б) открытые, скрытые, потенциальные;
- в) спор, конкуренция, конфликт;
- г) структурные, личностные, скрытые;
- д) масштабные, локальные, внешние.

12. Каковы могут быть последствия конфликта в организации:

- а) негативные;
- б) позитивные;
- в) могут быть как негативные, так и позитивные последствия;
- г) нейтральные;
- д) прогнозные.

13. Конфликт в организации должен рассматриваться:

- а) как свидетельство неблагополучия организации;
- б) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;
- в) как доказательство слабости менеджмента;
- г) как позитивное явление;
- д) как нежелательное явление.

14. Возрастание роли стратегического подхода к управлению персоналом в настоящее время связано с \_\_\_\_\_.

15. Методы управления персоналом, отличающиеся прямым характером воздействия \_\_\_\_\_.

## Кейс-задача

Главный менеджер отдела выездного туризма в туристической фирме, и менеджер отдела Ольга перестали успевать выполнять весь объем работы в срок. В связи с этим директор принимает решение взять на работу еще одного менеджера на неполный рабочий день. Принятая на работу девушка Вика понравилась коллективу, так как была приветливой и общительной. Через неделю работы Вики главный менеджер Ольга стала замечать, что многие поручения остаются невыполненными, а если и выполняются, то после напоминания. Кроме того, Вика часто и подолгу в рабочее время разговаривает со своими знакомыми по телефону. Когда это в очередной раз заметила директор, Вика ответила, что постоянно работает, но только минуту назад решила отдохнуть. С течением времени ситуация не менялась. Тогда менеджер Ольга попросила директора фирмы поговорить с Викой. Новый менеджер полностью отрицала свою вину, говоря, что использует телефон только в служебных целях. Директор поверила и попросила менеджера Ольгу учесть, что у нового менеджера действительно много работы, а опытным сотрудникам посоветовала быть внимательнее и терпимее к Вике. Но в коллективе возникло напряжение и пожелание директора остались без воплощения.

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения, спрогнозируйте возможные последствия.
3. Проанализируйте поведение и позицию сторон конфликта.
4. Предложите механизмы разрешения конфликта.

## Практическое занятие № 8.

**Тема: Конфликты в обществе: межэтнические, межнациональные, межгосударственные. Конфликты локальные и глобальные**

### Вопросы для изучения:

1. Сущность конфликтного взаимодействия в рамках глобальных социальных групп: этнос, нация, государство.

2. Причины и особенности межэтнических и межнациональных конфликтов, их виды.

3. Пути урегулирования и разрешения межэтнических и межнациональных конфликтов.

4. Социально – психологические условия, способствующие преодолению национализма.

5. Причины, особенности, виды межгосударственных конфликтов, стратегии предотвращения межгосударственных конфликтов.

6. Понятие региональных конфликтов, их субъекты и особенности, типология и причины. Урегулирование региональных конфликтов.

7. Анализ глобальных конфликтов. Причины и сущность глобализации, основные глобальные проблемы и конфликты в современном мире. Пути предотвращения и разрешения глобальных конфликтов.

### **Задания для самопроверки**

#### **Задания в тестовой форме**

1. Состояние взаимных претензий, открытым противостоянием этносов, народов и наций друг другу, имеющим тенденцию к нарастанию противоречий вплоть до вооруженных столкновений, открытых войн:

- а) межнациональный конфликт
- б) национальный конфликт
- в) конфликт интересов

2. Один из типов межнациональных конфликтов:

- а) конфликт позиций
- б) конфликт стереотипов
- в) конфликт взглядов

3. Один из типов межнациональных конфликтов:

- а) конфликт поколений
- б) конфликт взглядов
- в) конфликт идей

4. Один из типов межнациональных конфликтов:

- а) конфликт действий
- б) конфликт положения
- в) конфликт поколений

5. Путем решения этносоциальных конфликтов является признание межнациональных проблем и решение их методами национальной политики

- а) нет
- б) не изучено
- в) да

6. Осознание неприемлемости насилия, овладение культурой межнациональных отношений, требующей безусловной реализации прав и свобод лиц любой национальности, уважения самобытности, их национального самосознания, языка, обычаев, исключающей малейшее проявление национального недоверия, вражды, относится к путям решения этносоциальных конфликтов:

- а) нет
- б) да
- в) отчасти

7. К путям решения этносоциальных конфликтов относится использование таких рычагов для нормализации этнополитической ситуации, как

- а) частных
- б) социальных
- в) экономических

8. Создание в регионах со смешанным национальным составом населения культурной инфраструктуры – национальные общества и центры, школы с национально-культурным компонентом для обучения детей на родном языке и в традициях национальной культуры, относится к путям решения этносоциальных конфликтов:

- а) да
- б) нет
- в) отчасти

9. К путям решения этносоциальных конфликтов относится организация эффективно действующих международных комиссий, советов, других структур для мирного разрешения таких споров:

- а) общественных
- б) частных
- в) национальных

10. Сумма усилий, направленная на то, чтобы не допустить событий, приводящих к конфликтам:

- а) обнаружение конфликтов

б) предупреждение конфликтов

в) разжигание конфликтов

11. Вооруженное вмешательство допустимо только в одном случае: если в ходе конфликта, принявшего форму вооруженных столкновений, имеют место массовые \_\_\_\_\_.

12. Формой межнациональной дифференциации является \_\_\_\_\_.

13. Формой межнациональной интеграции является \_\_\_\_\_.

14. Соотнесите понятия с определением:

1. дискриминация	А. форма национализма, в рамках которой нация и национальность определяются с точки зрения этнической принадлежности.
2. ассимиляция	Б. ограничение прав группы граждан в силу их этнических (национальных) различий. Д.э. проявляется прежде всего в межэтнических отношениях; на уровне государства - в принятом законодательстве и негативной политике, обычно в отношении этнических меньшинств.
3. национализм	В. слияние этносов, при котором один из них усваивает чужую культуру и полностью утрачивает свою

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_.

15. Соотнесите понятия с определением:

1. этнос	А. исторически сложившаяся устойчивая совокупность людей, объединённых общими объективными либо субъективными признаками.
2. диаспора	Б. наименование принадлежности лица к какой-либо этнической группе



3. национальность	В. большая группа людей, территориально оторванная от своего народа и поселившаяся в другой стране
-------------------	--

1 \_\_\_\_, 2 \_\_\_\_, 3 \_\_\_\_.

### Кейс-задача

*В школе во время перемены между произошла ссора между Зафаром и Марией, учениками 9 классов. Зафар сделал замечание девушке по поводу внешнего вида, на что она ответила: «Не тебе судить, понаехали тут неруси...». Одноклассники, увидев надвигающегося на девушку парня, резко окликнули его и угрожающе сказали, что если он ее обидит, за нее заступится весь класс. Не в силах совладать с эмоциями, Зафар принимает решение уйти домой.*

*Классный руководитель была обеспокоена тем, что Зафар не пришел на следующий день в школу, родители объясняют это тем, что юноша отказывается идти в школу, не называя причин.*

1. Определите тип конфликта.
2. Проанализируйте причины его возникновения.
3. Предложите механизмы разрешения конфликта.

### Вопросы для самостоятельной подготовки в ходе изучения дисциплины

1. Социально-психологический анализ понятия «конфликт».
2. Классификация конфликтов.
3. Объект, предмет, субъекты, функции и границы конфликта.
4. Конфликтология как отрасль научного знания, ее междисциплинарный характер.
5. История развития конфликтологии.
6. Теории социального конфликта и тенденции их развития.
7. Сущность социального взаимодействия и место конфликтов в человеческих взаимоотношениях.
8. Социальная напряженность как состояние социальной системы.
9. Анализ конфликта в различных научных подходах и школах.
10. Основные направления в исследованиях конфликта.

11. Модель многоуровневого социального конфликта.
12. Основные характеристики комплексного подхода к анализу конфликта.
13. Функции и роль конфликтов в жизнедеятельности людей.
14. Взаимосвязь условий и факторов развития организации и обусловленность непосредственных причин конфликта.
15. Сущность и основные формы проявления конфликтов в организации.
16. Основные функции и возможные последствия организационных конфликтов.
17. Стрессы и дистрессы в условиях конфликтов.
18. Возможности управления стрессовой ситуацией.
19. Конструктивное и деструктивное управление конфликтом.
20. Взаимосвязь социальной напряженности в различных подсистемах общества.
21. Переход от латентной стадии конфликта к открытому противостоянию.
22. Роль цели в развитии конфликтной ситуации.
23. Возможные и допустимые тактики ведения конфликта.
24. Учет специфики конкретных условий при диагностике конфликта.
25. Макро- и микроуровни социальных конфликтов. Возможные критерии классификации конфликтов в обществе.
26. Понятие «результат» в конфликте и проблема цены победы в конфликтной ситуации.
27. Взаимосвязь социальной напряженности в различных подсистемах общества.
28. Переход от латентной стадии конфликта к открытому противостоянию.
29. Роль цели в развитии конфликтной ситуации.
30. Возможные и допустимые тактики ведения конфликта.
31. Взаимосвязь и взаимозависимость конфликтогенных факторов.
32. Роль психолого-демократического фактора в развитии социальной напряженности.
33. Диагностика непосредственных причин конфликта.

34. Персонализация социальных конфликтов.
35. Роль депривации в создании социальной напряженности и развертывании конфликтов.
36. Различия между негативистами и конфликтогенными людьми.
37. Поведение в конфликте людей, обладающих различными психическими темпераментами.
38. Групповое давление как одна из причин конфликта индивида с группой.
39. Конформизм личности и конфликты.
40. Пределы и возможности управления конфликтной ситуацией.
41. Линия поведения в организационном конфликте руководителя подразделения.
42. Посредники в социальном конфликте.
43. Общее и особенное между организационным и семейно-бытовым конфликтом.
44. Технологии управления конфликтом, тактика поведения в конфликтном взаимодействии.
45. Возможности и проблемы управления конфликтами
  - а. в организации.
46. Действия руководителя в конфликтных ситуациях.
47. Процесс управления конфликтом.
48. Роль посредников (медиаторов) в управлении конфликтом.
49. Самооценка поведения в конфликте
50. Самоменеджмент в конфликтных ситуациях.
51. Переговоры в конфликтной ситуации.
52. Методы и средства взаимодействия в преодолении
  - а. конфликта.
53. Технология преодоления трудностей общения.
54. Пределы и возможности управления конфликтной ситуацией.
55. Линия поведения в организационном конфликте руководителя подразделения.
56. Посредники в социальном конфликте.
57. Технологии управления конфликтом, тактика поведения в конфликтном взаимодействии.
58. Сущность конфликтного взаимодействия в рамках глобальных социальных групп: этнос, нация, государство.

59. Причины и особенности межэтнических и межнациональных конфликтов, их виды.
60. Пути урегулирования и разрешения межэтнических и межнациональных конфликтов.
61. Социально – психологические условия, способствующие преодолению межэтнической и межнациональной конфликтности.
62. Причины, особенности, виды межгосударственных конфликтов.
63. Стратегии предотвращения межгосударственных конфликтов.
64. Сущность, типология и специфика региональных конфликтов, их субъекты и особенности.
65. Технологии урегулирование региональных конфликтов.
66. Анализ причин возникновения глобальных конфликтов.
67. Основные глобальные проблемы и конфликты в современном мире, возможности их предотвращения и разрешения.

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

**Основная учебная литература**

1. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. – Москва: Дашков и К°, 2023. – 236 с. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 27.03.2024) – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
2. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология: учебник / Г. К. Овруцкая. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 96 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930> (дата обращения: 03.06.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 282 с. –  
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506> (дата обращения: 30.03.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

4. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований: учебное пособие для бакалавров / М. Ф. Шкляр. – 10-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2024. – 206 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711140> (дата обращения: 27.03.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

#### **Дополнительная учебная литература**

5. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. – 102 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981> (дата обращения: 03.06.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

6. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта / Р. Н. Галиахметов. – Красноярск: Сибирский федеральный университет (СФУ), 2012. – 124 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053> (дата обращения: 03.06.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

7. Методы и средства научных исследований: учебное пособие / Ю. Н. Колмогоров, А. П. Сергеев, Д. А. Тарасов, С. П. Арапова. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. – 155 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696137> (дата обращения: 27.03.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

8. Беленцов, Сергей Иванович. Конфликтология: учебное пособие / С.И. Беленцов, Т.Ю. Копылова; Юго-Зап. гос. ун-т. – Курск: ЮЗГУ, 2014. – 183 с. – Текст : электронный.

9. 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 30.03.2024) . – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

10. Магомедова, П.К. Конфликтология: учебное пособие / П.К. Магомедова, Р.Р. Алиева, Ш.И. Булуева. – Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения 30.03.2024) . – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

11. Скибицкий, Э.Г. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: учебное пособие: / Э.Г. Скибицкий, Е.Т. Китова. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 196 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576528> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
12. 9. Учебник по направлению Конфликтология / В.Н. Коновалов, Н.А. Безвербная, И.П. Чернобровкин [и др.]; под науч. ред. В. Н. Коновалова, С.А. Мартиросян. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2011. – 312 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241092> (дата обращения: 30.03.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

### **Другие учебно-методические материалы**

Профессиональный психологический инструментарий:

1. ИМАТОН Методика трансово-медитативной саморегуляции «Встреча с целителем» (фЦ)
2. ИМАТОН «СИГНАЛ» Методика экспересс-диагностики суицидального риска
3. ИМАТОН М.П. Мороз «Методика экспересс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»
4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;
5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»
6. ИМАТОН «PROFI» Профорориентационная компьютерная система
7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);
8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментарий Автоматизированная экспересс-профорориентация «Ориентир» для индивидуальной работы;
9. ИМАТОН Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
10. ИМАТОН Факторный личностный опросник Р. Кеттелла;
11. ИМАТОН Методика диагностики работоспособности Тест Э. Ландольта;
12. ИМАТОН Фрустрационный тест С. Розенцвейга;

13. ИМАТОН Ко-терапевтическая компьютерная система «Келли-98» Диагностика межличностных отношений;
14. ИМАТОН Методика ИДИКС (методика А.Б. Леоновой)  
Интегральная диагностика и коррекция профессионального стресса.

Учебно-наглядные пособия:

11. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»
  12. Основные этапы психолого-педагогического исследования
  13. Основные направления развития западной конфликтологии
  14. Функции трудовых конфликтов
  
  15. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта
  16. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву)
  17. Конфликтная ситуация
  18. Отрасли психологии
  19. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу
  20. Направление психологии: предмет исследования, парадигма, метод, практика.
- Журналы в библиотеке университета: Психологический журнал  
Известия Юго-Западного государственного университета. Серия  
«Лингвистика и педагогика»

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>
2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>
5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»