

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 06.02.2025 10:17:27

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1e11eabb073e945d74a48511da56d089

## 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

« 10 » 02



### ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Методические рекомендации для самостоятельной работы,  
в том числе для подготовки к практическим занятиям,  
студентов всех форм обучения  
направления подготовки, учебные планы которых предусматривают  
изучение дисциплины «Основы конфликтологии»

Курск 2022

УДК 159.9

Составитель: Тимофеев Н.С.

Рецензент:

Кандидат психологических наук, доцент Никитина Е.А.

**Основы конфликтологии:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов всех форм обучения направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Основы конфликтологии» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Н.С. Тимофеев – 2022. - 25 с.

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

Предназначены для студентов всех форм обучения направления подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Основы конфликтологии»

Текст печатается в авторской редакции.

Подписанов печать .....2022 г. Формат 60x84 1/16

Усл.печ.листов 1,45. Уч. - изд. л. 1,32 Заказ 865

Тираж 100 экз. Бесплатно

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны для студентов всех форм обучения направлений подготовки, учебные планы которых предусматривают изучение дисциплины «Основы конфликтологии», с целью эффективной организации практических занятий по дисциплине.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с учебными планами направлений подготовки, которые предусматривают изучение дисциплины «Основы конфликтологии».

Цель дисциплины - повышение общей конфликтологической культуры студентов как важнейшей составляющей профессиональной и общекультурной подготовки специалиста; формирование целостного представления о конфликте как социально–психологическом феномене и о психологических основах управления конфликтом.

Задачи дисциплины:

- овладение понятийным аппаратом, описывающим психологические аспекты конфликтов и управления ими;
- ознакомление с основными этапами развития конфликтологической мысли, особенностями развития отечественной и зарубежной конфликтологии;
- усвоение основных сведений по проблемам возникновения, протекания и завершения конфликтов различных видов; ознакомление с уровнями конфликтологического анализа при работе с организационными конфликтами;
- обучение работе в коллективе, толерантному восприятию социальных, культурных, конфессиональных и иных различий, предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, методы и способы организации деятельности малой группы;
- обучение коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

## Задания для самопроверки

### Тема №1. Введение в конфликтологию

1. Что такое конфликтология?

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

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

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

3. Конфликтология учит умению:

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

4. Одной из задач конфликтологии, как науки является:

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

5. Предмет конфликтологии как науки:

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

6. Объектом конфликта выступает:

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

7. Соотнесите понятие с его значением:

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

8. Соотнесите название метода конфликтологии с его описанием:

<b>1 Эксперимент</b>	А. сбор мнений, ответов <i>различных людей</i> по исследуемым вопросам <i>с помощью тестов, анкет</i>
<b>2 Опрос</b>	Б. процесс, при котором исследователь является <i>участником</i> наблюдаемой ситуации
<b>3 Наблюдение</b>	В. моделируются ситуации из реальной жизни и теоретические гипотезы проверяются на практике

9. Если философия путем логических умозаключений вне зависимости от времени и пространства разрабатывает «вечные» проблемы человеческого бытия, а экономика исследует основные

экономические законы и способы производства, которые являются универсальными для многих социальных систем, то конфликтология .....

## **Тема №2. Конфликт как социально – психологический феномен. Основные виды конфликтов и их причины.**

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

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

2.Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?

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

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

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

4. К числу объективных причин конфликта можно отнести:

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

5. Субъективные причины конфликтов в основном связаны с:

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

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

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

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

.....

.....

.....

8. Без знания причин возникновения и развития конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное решение (регулирование).

Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы:

1).....

2).....

3).....

4).....

9. Установите соответствие между видами конфликта и их описанием:

Внутренний конфликт	в группе появляется новая личность, несущая свои правила
Межличностный конфликт	разные роли человека предъявляют к

	нему противоречивые требования
Конфликт между личностью и группой	столкновение между группами
Межгрупповой конфликт	столкновение людей с различными взглядами, ценностями, чертами характера

### Тема №3. Структура конфликта.

1. Что понимают под структурой конфликта?

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

2. Что такое конфликтогены?

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

3. Что такое инцидент?

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

4. Конфликт=

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

5. Чем характеризуется затухание конфликта?

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

6. Источники конфликтов — это:

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

9. Соотнесите понятие с его значением:

1 Усиление конфликта	А.ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов
2Разрешение конфликта	Б.процесс обострения противоречия и борьбы его участников
3Динамика конфликта	В.процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта

## **Тема №4. Управление конфликтами. Основы предупреждения конфликтов.**

1. Управление конфликтом предполагает умение:

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

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

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

3. Что такое предупреждение конфликтов?

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

4. Самый надежный способ предотвращения конфликта:

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

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

а) критикуя позицию оппонента, не примешивайте анализ и свое отношение к его личностным качествам б) не демонстрируйте свое понимание взглядов оппонента в) всегда помните о том, что

предотвратить конфликт легче на этапе открытого конфликта

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

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

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

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

8. Управление конфликтом предполагает умение ...

9. Соотнесите конфликтологические понятия с их содержанием:

1 Управление конфликтом	А. система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия
2 Предупреждение	Б. урегулирование разногласий через

конфликтов	взаимные уступки
3Компромисс	В.умение поддерживать конфликт ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для окружающих

## **Тема №5. Психологические основы конструктивного разрешения конфликтов**

1.Разрешение конфликта — это:

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

2. Чем урегулирование конфликта отличается от разрешения конфликта?

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

3.Что такое устранение конфликта?

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

4. В каком случае устранение конфликта целесообразно?

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

5. Перерастание в другой конфликт имеет место, когда:

а) когда в конфликт вмешиваются родственники участников б) в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие

и происходит смена объекта конфликта в) когда в конфликте появляется медиатор

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

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

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

8. Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

1 Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения	А.успешный поиск решения противоречия
2Объективное обсуждение проблемы	Б.снизить интенсивность негативных эмоций по отношению к оппоненту
3Перестать видеть в оппоненте врага, противника	В.расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным

9. Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

А. Аналитический этап

Б. Определение критериев разрешения конфликта

В. Прогнозирование вариантов разрешения конфликта

Г. Контроль эффективности собственных действий

Д. Мероприятия по реализации намеченного плана

**Тема№6. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (посредника)**

1. Что такое посредничество?

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

2. Когда применяется посредничество?

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

3. Ответственность за решение проблемы при привлечении посредника лежит:

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

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

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

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

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

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

а) медиация б) трансакция в) релаксация

7. Медиация применима тогда, когда...

8. Соотнесите этические принципы посреднической деятельности с их значением:

1.безоценочность позиции	А.любая информация личного характера, полученная от участника конфликта, не может быть использована в ущерб ему или передана другим лицам без его согласия
2.конфиденциальность	Б.не дает оценок действиям или позициям оппонентов, побуждает их к самоанализу своих действий, помогает принимать решения
3.работа с прогрессом, а не с решением	В.несет ответственность не за характер принимаемых решений, а только за организацию движения к этим решениям

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

А. заключение соглашения

Б. снятие препятствий

В. разогрев

Г. прояснение ситуации

## **Тема №7. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов**

1. Переговоры можно определить как:

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

2. К переговорам обычно приступают, когда:

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

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

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

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

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

5. Выделяют две основные стратегии ведения переговоров:

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

6. Техника переговоров подразумевает:

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

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

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

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

3) согласование позиций и выработки договоренностей

8. Успешное и профессиональное ведение переговоров способствует ...

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

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

## **Тема №8. Межличностные конфликты**

1. Что такое межличностные конфликты?

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

2. Что из нижеперечисленного является причиной межличностного конфликта?

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

3. Что является содержательной стороной межличностного конфликта?

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

4. Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

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

5. Что предполагает внутренний аспект управления межличностными конфликтами?

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

6. Что предполагает внешний аспект управления межличностными конфликтами?

а) отражает управленческую деятельность со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту б) противоборство людей происходит на

основе столкновения их личных мотивов в) использование методов убеждения

7. Межличностный конфликт равен:

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

8. Семейный конфликт – это:

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

9. Особенностью межличностного конфликта является наличие:

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

10. Что из нижеперечисленного является отличительной особенностью межличностного конфликта?

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

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

12. Межличностный конфликт выявляет ...

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

1-ый	А.появление в семье детей; управление процессом “правильного воспитания” нового поколения; различные
------	--

	мнения родителей по вопросам наказания ребенка
2-ой	Б.появление новых членов семьи
3-ий	В.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:

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

### **Тема № 9. Конфликты в сфере управления**

1. Что такое управление?

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

2. Регулирование социальных отношений в организации представляет собой:

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

3. Необходимым и достаточным условием управления является:

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

4. Управление основано на:

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

5. Управление как сложный процесс включает в себя:

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

6. Управленческие конфликты – это:

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

7. По субъектам конфликтного взаимодействия различают:

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

8. По источникам конфликты в организации различают:

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

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

а) несоответствием б) организацией в) дезорганизацией

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

а) конфронтацией б) напряженностью в) дезорганизацией

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

.....

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

<i>1 Межролевой конфликт</i>	А. возникает в ситуации, когда индивид является одновременно носителем таких ролей, которые предъявляют к нему несовместимые или трудносовместимые ожидания
<i>2 Внутриролевой конфликт</i>	Б. возникает, когда имеется должное ролевое поведение, но в силу разных причин разные люди или группы людей неодинаково представляют себе обязанности, связанные с одной и той же ролью
<i>3 Личностно-</i>	В. возникает, когда качества, внутренние

<i>ролевой конфликт</i>	ценности, стандарты, представления и потребности индивида как личности не соответствуют социальной роли или установленному ролевому поведению
-------------------------	---

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

<i>1 прямое воздействие</i>	А. стимулирование потребностей и интересов в целях желаемого поведения и деятельности
<i>2 воздействие через систему ценностей</i>	Б. воспитание, образование
<i>4 воздействие через мотивы</i>	В. приказ, директива, распоряжение, задание

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

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2019. - 315 с. - Текст : непосредственный.

2. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие / И. Г. Кислицына. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения 22.10.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.

3. Гуревич П. С. Психология : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 319 с. - (Учебники профессора П.С. Гуревича). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118130> (дата обращения 15.11.2019) . - Режим доступа: для автор. пользователей. - Текст : электронный.

4. Гуревич, П. С. **Психология и педагогика** : учебник / П. С. Гуревич. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 320 с. - (Учебники

профессора П.С. Гуревича). - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117117>. - Текст: электронный.

5. Козьяков, Р. В. Психология и педагогика : учебник / Р. В. Козьяков. – Москва : Директ-Медиа, 2013. – Ч. 2. Педагогика. – 727 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=214209> (дата обращения: 19.08.2021). - Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Абрамова, Г. С. **Практическая психология** : учебник / Г. С. Абрамова. - М. : Академический проект, 2003. - 496 с. - Текст : непосредственный.

7. Богданов, Е. Н. **Психология личности в конфликте** : учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 224 с. - Текст : непосредственный.

8. Анцупов, А. Я. **Конфликтология в схемах и комментариях** : [учебное пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с. - Текст : непосредственный.

9. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие: [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск: ЮЗГУ, 2014. - 187 с. – Текст : непосредственный.

10. Беленцов, С. И. Конфликтология: учебное пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с. – Текст : электронный.

11. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва :Юнити, 2015. – 287 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

12. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник : [16+] / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ.ред. Ф. И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 238 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения: 28.07.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

13. Конфликтология : учебник / под ред. В. П. Ратников ; ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил., схемы. - (Золотой фонд российских учебников). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393> (дата обращения 11.05.2021) . - 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/>

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

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