

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:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c1feabb73e9943df4a4851fda36d089

## 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 » 04 2024 г.



### ПРОФИЛАКТИКА УРОВНЯ КОНФЛИКТОГЕННОСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВАХ

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 *Никитина Е.А.*

**Профилактика уровня конфликтогенности в социальных сообществах:** 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. – 39с.: - Библиогр.: с. 39.

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. 2,2 Уч.изд. 2,05 Заказ 1082 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 «Профилактика уровня конфликтности в социальных сообществах».

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 «Профилактика уровня конфликтности в социальных сообществах».

Тематика практических занятий соответствует программе курса «Профилактика уровня конфликтности в социальных сообществах», 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 «Профилактика уровня конфликтности в социальных сообществах» 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 зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

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

## Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/ п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Причины, предпосылки и факторы возникновения основных видов конфликтов в социальных сферах	Понятие социальной среды. Конфликтогены и конфликты в социальной среде. Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности. Причины, предпосылки и факторы возникновения конфликтов в социальной сфере. Специфика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ. Возможности влияния и управления причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.
2	Диагностика, анализ и управление конфликтогенным потенциалом в различных социальных сферах	Диагностика и анализ конфликтогенного потенциала в социальной среде. Выявление явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала социальной среды. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала социальной среды. Анализ, интерпретация, систематизация полученных данных и представление результата диагностики конфликтов. Техники управления конфликтами и минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.
3	Методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов в различных социальных сферах	Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала социальных сфер. Основные техники прогнозирования: прямое и обратное прогнозирование, моделирование. Профилактика возникновения основных видов конфликтов. Основные технологии и механизмы предупреждения конфликтов.
4	Конфликтологическое просвещение как системный подход в профилактике предупреждении конфликтов в	Виды и формы профилактики конфликтов. Программы конфликтологического просвещения. Технологии развития конфликтологической компетентности. Стратегии повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности,



	различных социальных сообществах	снижения конфликтогенного потенциала в социальных сферах. Барьеры и сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов и методы работы с ним.
--	----------------------------------	---

**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- 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-2.2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения	<b>Знать:</b> основы определения связей между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. <b>Уметь:</b> определять связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками определения связей между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения.
		УК-2.4 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	<b>Знать:</b> правила определения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм. <b>Уметь:</b> определять имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы в рамках поставленных задач. <b>Владеть (или Иметь</b>

<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>		
			опыт деятельности): навыками распределения имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач
		УК-2.5 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированным и 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 (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками оценки и коррекции решения поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля.
ОПК-2	Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах	ОПК-2.1 Анализирует конфликтные ситуации с применением различных методологических подходов и научных концепций	<b>Знать:</b> различные методологические подходы и научные концепции для анализа конфликтных ситуаций <b>Уметь:</b> анализировать конфликтные ситуации с применением различных методологических подходов и научных концепций <b>Иметь опыт деятельности:</b> в области анализа конфликтных



<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>		
	взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия		ситуаций с применением различных методологических подходов и научных концепций
		ОПК-2.2 Использует основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия	<b>Знать:</b> основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия <b>Уметь:</b> получать информацию о конфликтах и мирных способах взаимодействия <b>Владеть:</b> основными методами, способами и средствами получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия
		ОПК-2.3 Подбирает и систематизирует материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	<b>Знать:</b> основные приемы и методы подбора и систематизации материала для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия <b>Уметь:</b> подбирать и систематизировать материал для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия <b>Владеть:</b> основными приемами и методами подбора и систематизации материала для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале

<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>		
			ситуации и субъектов взаимодействия
ОПК-3	способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтogenности и 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 конфликтogenность социальной группы	<b>Знать:</b> объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтogenность социальной группы. <b>Уметь:</b> определять объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные условия и факторы, влияющие на конфликтogenность 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 конфликтogenность социальной группы.
		ОПК-3.2 – использует основные теоретико-методологические принципы и правила разработки программ, направленных на снижение уровня конфликтogenности в социальных сообществах, укрепляющих систему безопасности и мирные способы взаимодействия	<b>Знать:</b> основные теоретико-методологические принципы и правила разработки программ, направленных на снижение уровня конфликтogenности в социальных сообществах, укрепляющих систему безопасности и мирные способы взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять уровень значимости программ, направленных на снижение уровня конфликтogenности в социальных сообществах, укрепляющих систему безопасности и мирные способы взаимодействия. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> теоретико-

<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>		
			методологическими принципами и правилами разработки программ, направленных на снижение уровня конфликтности в социальных сообществах, укрепляющих систему безопасности и мирные способы взаимодействия.
		ОПК-3.3 – определяет и разрабатывает рекомендации и мероприятия по снижению конфликтности в социальных сообществах	<b>Знать:</b> основные мероприятия по снижению конфликтности в социальных сообществах. <b>Уметь:</b> оценивать значимость мероприятий по снижению конфликтности в социальных сообществах. <b>Владеть (или Иметь опыт деятельности):</b> навыками разработки рекомендаций и мероприятий по снижению конфликтности в социальных сообществах.
ОПК-4	Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений	ОПК-4.1 Определяет технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия	<b>Знать:</b> технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять технологии разрешения конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений в соответствии с проблемой и ситуацией взаимодействия

<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>		
		ОПК-4.2 Использует технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений	<b>Знать:</b> технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. <b>Уметь:</b> использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений. <b>Владеть:</b> способностью использовать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов и конструирования социально-партнерских отношений
		ОПК-4.3 Выстраивает социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта	<b>Знать:</b> методы и способы Установления социально-партнерских отношений на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Уметь:</b> выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта. <b>Владеть:</b> способностью выстраивать социально-партнерские отношения на основе конструктивных способов взаимодействия и разрешения конфликта.

## **Практическое занятие №1.**

### **Тема: Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных социальных сферах**

#### **Вопросы для изучения:**

1. Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности.
2. Причины и факторы возникновения конфликтов.
3. Конфликтогены в социальной среде: конфликтогенный потенциал людей, групп, сообществ.
4. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

#### **Задания для самопроверки**

##### **Задания в тестовой форме**

1. К позитивной функции социальных конфликтов относят:  
А. информирование о социальной напряженности; стимуляция решения проблемы, социальных изменений; снятие социальной напряженности.  
Б. актуализация проблем; улучшение социальной ситуации; нормализация социальных контактов.  
В. усиление социальной напряженности; стимуляция межличностных противоречий; снижение социальной напряженности.
2. К негативным функциям социальных конфликтов относят:  
А. создание стрессовых ситуаций; дезорганизация социальной жизни;  
разрушение социальной системы.  
Б. стабилизация социальных контактов; усиление социальной стабильности; повышение коммуникативных возможностей.  
В. разрушение социальной стабильности; повышение толерантности; снижение социальной ответственности.
2. Особое взаимодействие индивидов, групп и объединений при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов:  
а) социальный конфликт  
б) деловое партнёрство  
в) социальный контакт

3. Причиной социального конфликта могут быть различия в манере поведения и жизненном опыте, так ли это:

- а) нет
- б) отчасти
- в) да

4. Причиной социального конфликта может быть плохая передача информации, так ли это:

- а) нет
- б) да
- в) отчасти

5. Социальные конфликты всегда усиливают ожесточение, отвлекают людей от решения насущных проблем, так ли это:

- а) да
- б) отчасти
- в) нет

6. Социальные конфликты всегда помогают разрешить проблемы, позволяют людям осознать свои интересы, так ли это:

- а) нет
- б) отчасти
- в) да

7. Предмет конфликта – это то:

- а) кто в нем участвует
- б) какие последствия имеет для участников
- в) из-за чего происходит конфликт

8. В переводе конфликт означает:

- а) столкновение
- б) противоречие
- в) разногласие

9. Конфронтация как форма управленческого конфликта – это:

- а) резкое обострение во взаимоотношениях между различными субъектами управления
- б) самая острая форма управленческого конфликта, ведущая к

расколу и ликвидации существующей системы управления  
в) открытое противоборство в различных звеньях системы управления, которое характеризуется поляризацией интересов

10. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»:

- а) Адлеру
- б) Фромму
- в) Эриксону

11. К положительным последствиям конфликта можно отнести:

- а) нарушение сложившейся системы
- б) разрушение прежних взаимосвязей людей
- в) возможность заметить назревшую проблему

12. Позитивной функцией социального конфликта является:

- а) разрядка напряжённости между конфликтующими сторонами
- б) эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- в) уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников

13. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание \_\_\_\_\_ конфликта.

14. Содержание управления конфликтами включает \_\_\_\_\_.

15. Установите соответствие между понятием и его содержанием

1. Социально-политические и экономические причины	А. связаны с напряженностью и противоречиями в социально-политической и экономической ситуации в стране и мире.
2. Индивидуально-психологические причины	Б. отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим и социальным группам и др.
3. Социально-демографические причины	В. отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство,



	групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.
4. Социально-психологические причины	Г. отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы)

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

### Кейс-задача

В рекламном отделе газеты работают примерно 10 сотрудников. Коллектив разновозрастный и в основном женский. Руководитель принимает на работу свою знакомую Наталью. Новая сотрудница оказывается достаточно коммуникабельной и симпатичной и довольно быстро находит со всеми общий язык.

Через две недели после прихода Натальи руководитель решает повысить ее, сделав координатором, то есть средним звеном между простыми менеджерами и руководителем. Она должна сообщать менеджерам об изменениях в процессе работы и новшествах, а также передавать начальству вопросы и трудности подчиненных. Но Наталья неправильно понимает свои обязанности и начинает напрямую командовать менеджерами не от лица руководителя, а от своего лица. Это абсолютно не устраивает менеджеров, так как руководство осуществляется на повышенных тонах, что раньше в организации не практиковалось.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтногенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления продуктивных отношений?*

### Практическое занятие №2.

**Тема: Диагностика конфликтногенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных социальных сферах**

### **Вопросы для изучения:**

1. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтного потенциала.
3. Анализ, интерпретация, систематизация полученных данных и представление результата диагностики конфликтов.
4. Проблемы в оценке конфликтного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
5. Техники управления конфликтами и минимизации риска ошибок оценки конфликтного потенциала.

### **Задания для самопроверки**

#### **Задания в тестовой форме**

1. 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.
2. Условием возникновения конфликта является наличие:  
а) конфликтной ситуации и инцидента  
б) инцидента  
в) конфликтной ситуации
3. По способам разрешения конфликты бывают:  
а) пассивные, компромиссные  
б) компромиссные, кооперативные, разрушительные  
в) мирные, силовые, пассивные  
г) разрушительные, активные, пассивные
4. 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.

5. Инцидент – это:

- а) формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- б) истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- в) отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

6. Особое взаимодействие индивидов, групп и объединений при столкновении их несовместимых взглядов, позиций и интересов:

- а) социальный конфликт
- б) деловое партнёрство
- в) социальный контакт

7. Причиной социального конфликта могут быть различия в манере поведения и жизненном опыте, так ли это:

- а) нет
- б) отчасти
- в) да

8. Причиной социального конфликта может быть плохая передача информации, так ли это:

- а) нет
- б) да
- в) отчасти

9. Социальные конфликты всегда усиливают ожесточение, отвлекают людей от решения насущных проблем, так ли это:

- а) да
- б) отчасти
- в) нет

10. Социальные конфликты всегда помогают разрешить проблемы, позволяют людям осознать свои интересы, так ли это:

- а) нет
- б) отчасти
- в) да

11. Диагностика конфликтогенности – это \_\_\_\_\_.

12. Анализ конфликтогенным потенциалом в социальных сферах предполагает \_\_\_\_\_.

13. Соотнесите понятие с определением

1. образ конфликтной ситуации	А. визуализация процесса анализа конфликта посредством наглядного изображения его составляющих, позволяющая, во-первых, систематизировать процесс анализа и, во-вторых, облегчить этот процесс для участника конфликта, не обладающего достаточными знаниями конфликтологии.
2. карта конфликта	Б. метод прогнозирования конфликтов, заключающийся в разработке сценария развития конфликтной ситуации на основе количественных и качественных показателей.
3. моделирование конфликта	В. текущее представление о конфликте, субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого из участников.

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

14. Соотнесите понятие с определением

1. Формула соглашения	А. процесс включения конфликтных взаимодействий в существующую в обществе систему ценностно-нормативных образцов действий, приведение их в соответствие с требованиями и установлениями Конституции и других правовых актов, создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
2. Институционализация конфликта	Б. краткая формулировка существенных аспектов соглашения,

	которая служит ориентиром в работе над деталями
3. Фасилитаторство	В. метод разрешения конфликта с участием третьей стороны, занимающей нейтральную позицию на переговорах и оказывающей содействие процессу выработки соглашения в процедурах альтернативного разрешения конфликтов

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

15. Соотнесите понятие с определением

1. Управление конфликтом	А. интенсификация, углубление и расширение конфликта. Применение одной сторон конфликта все более жестких тактик; усиление напряженности конфликта в целом.
1. Эскалация конфликта	Б. выбор альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия соперников сосредоточены на снижение интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.
3. Урегулирование конфликта	В. совокупность методов воздействия на параметры конфликта, деятельность, которая ориентирована на разработку вопросов, связанных со снижением уровня враждебности в отношениях сторон, переводом конфликта в русло поиска совместного решения проблемы.

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

## Кейс-задача

Галина была принята на работу в рекламное агентство «NN». Это была маленькая организация, насчитывающая четырех работников (включая директора).

Краткая характеристика сотрудников: директор Валерия — бизнеследи, около 40 лет, но выглядит очень хорошо, замужем, есть ребенок, материальное положение высокое (скорее всего, обеспечивает Валерию муж, так как именно он купил своей жене агентство). Заместитель директора Иван — молодой человек 30 лет. Еще было два менеджера по рекламе — Надежда и Наталья. Так как коллектив действительно маленький, Галина очень быстро в него влилась, освоилась, и уже к вечеру первого дня у нее было ощущение, что она работает здесь как минимум год. Галину брали на должность менеджера по рекламе.

В связи с тем, что это был ее первый опыт работы, ей сказали, что сначала она будет помогать другим менеджерам (Наде, Наталье и Ивану), а они научат ее всему. Галину все устраивало. Работа большей частью заключалась в курьерских поручениях — она весь день бегала по городу, передавая нужные бумаги. Когда Галина появлялась в офисе, то в ее обязанности входило подавать кофе директору и клиенту, проследить, не кончился ли картридж в сканере, бумага в принтере, всем ли хватает канцелярских товаров (если нет, то их следовало незамедлительно приобрести). И все же основными задачами менеджера по рекламе (а именно это и привлекало Галину в данной работе) были общение с клиентами, поиск и заключение договоров на создание рекламы, поэтому в свободные секунды она пыталась самообучаться и искать клиентов. Прошел месяц (а с ним и испытательный срок Галины), клиентов она в таком ритме работы пока не нашла, но никто не упрекнул ее в отсутствии контрактов, все видели, что она постоянно работает и не сидит на месте. Отношения с коллегами были прекрасными, Галина приходила на работу как во вторую семью.

В начале мая организация всем коллективом переехала в другой офис. Агентство расширялось, появились новые сотрудники. Было решено создать отдел промоушена для проведения рекламных акций в магазинах города. На должность начальника отдела взяли девушку Юлию — очень общительную, имеющую опыт работы. Она была примерно одного возраста с Галиной, может быть, на пару лет старше (около 24 лет). Она не составляла Галине конкуренции, так

как они занимались разными направлениями, поэтому девушки работали без проблем. Юлия проводила дегустации вина и конфет в универсамах города. Образцы с таких промоакций появлялись в офисе, но никогда не употреблялись в коллективе, все это преподносилось лично директору. В представлении Галины такое поведение новой сотрудницы было прямым подхалимством. Та всегда считала, что добиться уважения директора и коллег можно хорошей работой, а не конфетами и вином. Но так как Юлия была «пробивной», то считала, что все средства хороши. Галина думала, что это вызовет негативную реакцию со стороны Валерии, но все оказалось наоборот.

Жизнь в агентстве начала вращаться вокруг Юли. Галину стали воспринимать как курьера, а не как человека, который вскоре станет таким же менеджером, как и они. Если раньше она бегала только по делам фирмы, то с приходом Юли все изменилось. Своими указаниями она унижала Галину, говоря, например: «Сходи купи мне кофе» или «Мне надо оплатить мобильный телефон. Сходи». Подобные просьбы Галина могла выполнить, когда они исходили от Валерии, но она была директором, а не коллегой! Естественно, Галина отказывала Юле в таких просьбах. Следует заметить, что это касалось только ее личных просьб, по поводу поездок к клиентам по работе у Галины даже не возникало вопросов. Вскоре она заметила, что Валерия недовольна ее работой. Директор стала срываться на Галину из-за мелочей, в которых можно было обвинить любого менеджера. Галина — человек неконфликтный, и если видит, что неправа, то не выясняет отношения, а просто исправляет. У Юлии работа шла хорошо, вскоре она стала заниматься промоушеном косметики, соответственно Валерии была преподнесена часть новинок косметического рынка. Организовался своеобразный «междусобойчик» из Юлии и Валерии. Они вместе ходили пить кофе, словно подружки, а не директор и подчиненный. Конечно, фирма маленькая, отношения менее официальные, чем в крупной компании, но дистанцию Валерия раньше всегда держала.

Однажды Валерия вызвала Галину к себе и в конце беседы предложила уволиться по собственному желанию. На вопрос о причине увольнения ответ с ее стороны был странный, она мялась, говорила, что у нее нет опыта, а сейчас у них нет времени обучать Галину, что та не справляется с обязанностями менеджера по рекламе. Галине была дана неделя, чтобы доработать, в течение



которой та, кстати, нашла клиента, дело шло к заключению контракта, но даже этот факт не смог повлиять на решение ее уволить.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите диагностические процедуры, которые можно осуществить при анализе данного конфликта. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации. Какие действия должен предпринять руководитель для установления продуктивных отношений и здоровой атмосферы в коллективе?*

### **Практическое занятие №3.**

**Тема: Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов в различных социальных сферах**

#### **Вопросы для изучения:**

1. Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Основные техники прогнозирования: прямое и обратное прогнозирование, моделирование и т др.
3. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов.
4. Основные механизмы предупреждения конфликтов.

#### **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) неконформистская

6. Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием:

Арбитраж:

- а) взаимные уступки сторон в решении проблемы
- б) мирная беседа обеих сторон по решению проблемы
- в) обращение за помощью в специальный орган власти

7. Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием:

Переговоры:

- а) использование третьей стороны в решении проблемы
- б) мирная беседа обеих сторон по решению проблемы
- в) взаимные уступки сторон в решении проблемы

8. Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием:

Компромисс:

- а) обращение за помощью в специальный орган власти
- б) мирная беседа обеих сторон по решению проблемы
- в) взаимные уступки сторон в решении проблемы

9. Установите соответствие между способом разрешения социальных конфликтов и его содержанием:

Посредничество:

- а) использование третьей стороны в решении проблемы
- б) мирная беседа обеих сторон по решению проблемы
- в) обращение за помощью в специальный орган власти

10. Причиной возникновения социального конфликта может стать:

- а) стабилизация личности для предохранения сферы сознания
- б) ограниченность ресурсов, подлежащих распределению
- в) психологическая защита

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.
-------------------------	---

1. 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)
2. 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.
3. предупреждение конфликта	Г. вид управленческой деятельности по отношению к конфликту, который состоит в заблаговременном устранении или ослаблении конфликтогенных факторов.

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

15. Соотнесите понятие с определением

1. детерминанты конфликта	А. пространственные и временные рамки, за пределами которых нет того минимума структурных элементов конфликта, которые обеспечивают его существование как целостной системы
2. динамика конфликта	Б. системы элементов объективного или субъективного мира, закономерно и необходимо определяющие возникновение и развитие конфликта
3. границы конфликта	В. ход развития конфликта во времени под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов, и условий

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

## Кейс-задача

В рабочей группе проектного бюро Анна Михайловна, проработавшая более тридцати лет, привыкла быть на первых ролях.

Она не только хорошо знала свою работу, но и была в курсе всего происходящего в бюро. Во всех событиях, относящихся к сфере неформального общения сотрудников, она также была незаменима. Анна Михайловна умела организовать праздничный стол, выбрать подарок на день рождения, часто приглашала в выходные сослуживцев к себе на дачный участок, да и в будни за обеденным чаепитием нередко радовала собравшихся домашними пирожками.

Приход в группу новой сотрудницы Светланы сразу создал сложную ситуацию. Света закончила математический факультет университета, хорошо знала компьютер, поэтому была приглашена на работу, связанную с выполнением конкретного заказа, требовавшего сложных расчетов.

Светлана была яркой личностью, и ее приход сразу повлиял на климат в коллективе. Анна Михайловна остро переживала, что внимание, которое, как она считала, должно принадлежать в основном ей, теперь доставалось и Свете. Пожилую женщину раздражало в Светлане практически все: и манера одеваться, и слишком громкий, по ее мнению, смех, неуместный на работе, то, что Света курит, что, «сохраняя фигуру», отказывалась от угощения пирожками. Однако участие Светы в разработке проекта приносило несомненную пользу. Но это подстегнуло ревность Анны Михайловны, которая старалась видеть во всем, что касалось Светы, только недостатки.

Света также не симпатизировала Анне Михайловне, считая создаваемую той «домашнюю» атмосферу неуместной на рабочем месте. Раздражали Светлану и косые взгляды сотрудницы, ее манера посудачить об окружающих.

Конкретным поводом для открытого столкновения явилось то, что Свете для работы на компьютере предоставили стол, за которым раньше сотрудники могли устроить чаепитие в нерабочее время и который Анна Михайловна так заботливо украшала букетиками цветов с дачи.

Помещение было тесным, другой стол поставить было некуда, но Анна Михайловна была обижена до глубины души и в сердцах

высказала Свете все, что думала о ее манерах и претензиях. Света не осталась в долгу и в свою очередь сказала много нелестного в адрес Анны Михайловны. Женщины от конкретного повода перешли к обобщениям, в конфликт пробовали вмешаться не желавшие скандала сотрудники, но в итоге Анна Михайловна ушла, хлопнув дверью, а молодая женщина еще долго переживала, доказывая себе и окружающим, что она не виновата в скандале. Конфликт на этом не закончился, а принял затяжной характер.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Определите возможные методы и технологии прогнозирования и профилактики подобного конфликта. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Опишите возможные меры профилактики данной проблемы. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

#### **Практическое занятие №4.**

**Тема: Конфликтологическое просвещение как системный подход в профилактике предупреждении конфликтов в различных социальных сообществах и структурах**

**Вопросы для изучения:**

1. Виды и формы профилактики конфликтов.
2. Программы конфликтологического просвещения и развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.
3. Барьеры и сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов и методы работы с ним.

**Задания для самопроверки**

**Задания в тестовой форме**

1. Факторы конфликта

- А) обобщенные сочетания различных событий, ситуаций и т.п. (событийные области), создающие возможность для формирования конкретных условий конфликта.
- Б) столкновения и противоборства индивидов или групп, с целью защиты реальных или вымышленных интересов
- В) мероприятия по поиску виноватых в возникновении конфликтов и проблем
- Г) причины, по которым можно быстро определить, кто и насколько виноват в сложной ситуации.

2. Конфликтологическая компетентность – это:

- А) это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов;
- Б) это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме;
- В) это набор действий, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту конфликтологу по поводу возникшей у них конфликтной ситуации;
- Г) это специальный набор форм, методов, способов, приёмов обучения и воспитательных средств, системно используемых в образовательном процессе.

3. Конфликтологическое просвещение – это:

- А) это специальный набор форм, методов, способов, приёмов обучения и воспитательных средств, системно используемых в образовательном процессе;
- Б) это система мер направленная на информирование отдельных лиц и групп о роли конфликтов в жизни человека, а также о деятельности конфликтологов, медиаторов;
- В) это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов;
- Г) это набор действий, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту конфликтологу по поводу возникшей у них конфликтной ситуации.

4. Профилактикой конфликта в социальной сфере является



А) организация такой жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая может свести к минимуму вероятность возникновения противоречий между ними или социальными группами.

Б) процесс минимизации социальных противоречий

В) итог компромиссного социального взаимодействия

5. Анализ конфликта – это:

А) практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения

Б) сбор информации о виноватых в конфликте и возможностях их наказать

В) прямая и непосредственная регистрация конфликтологом событий и условий возникновения конфликта

Г) количественная обработка информации, собранной другими методами

6. Конфликтологическое просвещение – это \_\_\_\_\_.

7. К основным видам конфликтологического просвещения относят \_\_\_\_\_.

8. Формами конфликтологического просвещения являются \_\_\_\_\_.

9. Принципы конфликтологического просвещения \_\_\_\_\_.

10. Функции конфликтологического просвещения \_\_\_\_\_.

11. Основные направления конфликтологического просвещения – это \_\_\_\_\_.

12. Соотнесите понятие с определением

1. Посредничество, медиация	А. система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах (от семьи до
-----------------------------	--

	региона), может быть направлено на поддержку сторон при урегулировании или разрешении конфликта, профилактику возникновения повторных конфликтов, налаживание отношений после конфликта.
2. Сопровождение конфликтологическое	Б. одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них, задачей является помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.
3. Помощь конфликтологическая	В. это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации, работа, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

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

13. Установите соответствие между подходом в урегулировании межнациональных конфликтов и его описанием

1. Институциональный подход	А. умелое сочетание конкретных мер регулирующие-го воздействия на межэтнический конфликт
2. Инструментальный подход	Б. создание сети организаций, особой инфраструк-туры предотвращения и урегулирования внутренних конфликтов.

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

14. Соотнесите понятие с определением

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. зона конфликта	А. субъект социального взаимодействия, который первым предпринимает действия в виде общения, поведения или деятельности, направленные против другой
-------------------	---

	стороны и вызывающие ответные действия.
2. инцидент	Б. субъективно-объективное пространство, на которое распространяются интересы оппонентов данного конфликта. В ходе развития конфликта зона конфликта может, как сужаться так и расширяться.
3. инициатор конфликта	В. первый этап открытого периода в динамике конфликта, представляющий собой первое столкновение сторон, пробу их сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Выражается во внешнем противодействии, столкновении сторон.

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

### Кейс-задача

В государственной фирме, занимающейся театральной деятельностью, Наталья проработала около двух лет. Коллектив был небольшой, но дружный. Единственное, что всех смущало, — это маленькая зарплата.

Наталья работала очень хорошо, о чем свидетельствовало положительное отношение к ней начальства. Все самые ответственные задания поручались именно ей, в том числе контроль за исполнением работы нижестоящих сотрудников. Руководитель мог позвонить ей в выходной день с просьбой, и Наташа с удовольствием помогала.

Недовольство относительно заработной платы росло у всех сотрудников. Главный бухгалтер решила поговорить с руководством о повышении заработной платы, однако после разговора была уволена с формулировкой, что «подбивает сотрудников на выражение недовольства заработной платой».

С каждым работником была проведена разъяснительная беседа о том, что если сотрудник недоволен, он должен сам подойти к руководству и попросить о возможности повышения оклада. Наталья в этот момент была на больничном и ее «на ковер» не вызывали.

Постепенно в течение месяца большинство сотрудников уволилось и нашло более высокооплачиваемую работу. Наталья, видя положительное отношение начальства, все еще надеялась на повышение зарплаты.

Кроме того, на места уволившихся работников никого не брали, в связи с этим возрастал объем работы у оставшихся сотрудников.

Придя к начальству и в очередной раз выслушав несправедливый упрек, Наташа «сорвалась». Она объяснила руководителю, что за два года ее карьера остановилась в своем развитии: не было повышения квалификации, увеличения заработной платы, у нее существенно снизилась мотивация.

— Что в вашем понимании означает мотивация? — спросил руководитель.

— Мотивацию я вижу в трех вариантах. Либо должностное повышение, что невозможно в нашей государственной организации. Второй вариант — повышение квалификации: курсы, семинары, на которые меня можно отправить учиться. И последний, наиболее интересный вариант для меня — это повышение заработной платы. Я говорю о чисто символическом повышении на одну-две тысячи рублей, — отвечает Наталья.

— Понятно. Ну а если мне эти варианты не интересны? — спросил руководитель.

— Тогда я готова написать заявление об уходе.

— Ну что ж, я готов подписать его прямо сейчас, — заявил руководитель.

Наталья написала заявление, но начальник попросил ее отработать чуть более положенных двух недель. Наталья согласилась. После своего ухода она узнала об увольнении по собственному желанию еще двух сотрудников.

*Проанализируйте ситуацию, выявите ее конфликтогенный потенциал. Проанализируйте потенциальные причины возникновения данной ситуации. Определите возможности и конкретные приемы конфликтологического просвещения в ходе*

*профилактики и предупреждения конфликтов. Предложите механизмы разрешения данной ситуации.*

### **Вопросы для самостоятельной подготовки в ходе изучения дисциплины**

1. Конфликт и социальное противоречие.
2. Проекты и программы конфликтологической профилактики для разных целевых аудиторий: цели, задачи, применяемые методы и технологии.
3. Алгоритм построения проектов и программ конфликтологической профилактики.
4. Особенности внедрения проектов и программ конфликтологической профилактики.
5. Роль конфликтоустойчивости личности в процессе профилактики конфликтов.
6. Профилактика конфликтов в учебной деятельности.
7. Нормативное регулирование конфликтов.
8. Технологии управления процессом предотвращения конфликта
9. Технологии профилактики и урегулирования конфликтных ситуаций.
10. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
11. Основные принципы и способы урегулирования конфликта.
12. Конфликтологическое просвещение: понятие, основные виды и формы.
13. Принципы конфликтологического просвещения.
14. Функции конфликтологического просвещения в формировании конфликтологической культуры и бытовой конфликтологической компетентности.
15. Роль конфликтологического просвещения в системе конфликтологической помощи.
16. Основные направления конфликтологического просвещения.
17. Основные методы конфликтологического просвещения.
18. Особенности применения разных методов в соответствии с задачами конфликтологического просвещения.

19. Технологии конфликтологического просвещения.
20. Возможности и инструменты непрерывного образования для конфликтологического просвещения.
21. Деятельность руководителя по профилактике и урегулированию конфликтов на предприятии.
22. Конфликтологическое просвещение как элемент конфликтологического сопровождения при урегулировании и разрешении конфликтов в разных социальных сообществах.
23. Конфликтологическое просвещение как основа профилактики конфликтов.
24. Конфликтологическое просвещение в системе профилактики чрезвычайных ситуаций.
25. Предупреждение возникновения деструктивных конфликтов в сложных ситуациях как форма мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;

### **Основная учебная литература**

1. Белашева, И. В. Коммуникативный конфликт-менеджмент: учебное пособие (курс лекций): направление подготовки 37.03.02 Конфликтология / И. В. Белашева, Л. И. Макадей, Э. В. Терещенко. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2020. – 128 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712324> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
2. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / А. Б. Белинская. – Москва: 2017. – 256 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701289> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
3. Коммуникативная конфликтология: учебное пособие / С. А. Дюжиков, И. В. Ковтуненко, А. Е. Кравец [и др.]. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2023. – 87 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712849> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.



## Дополнительная учебная литература

4. Громакова, В. Г. Информационно-аналитическое обеспечение в конфликтологии: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры / В. Г. Громакова. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 161 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561030> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

5. 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: 19.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

6. Кожевников, А. А. Социально-психологические основы профессиональной деятельности. Управление конфликтами в организации : рабочая тетрадь для обучающихся по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации / А. А. Кожевников, В. И. Саморуков, Д. В. Саморуков. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2021. – 85 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690520> (дата обращения: 19.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб. пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016. — 116 с. —

## 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 экспресс-диагностики функционального состояния и работоспособности человека»

4. ИМАТОН Психодиагностическая компьютерная система Статус;

5. ИМАТОН «Личностный опросник ММРІ»

6. ИМАТОН «PROFI» Профориентационная компьютерная система

7. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментальный Методика рисуночный метафор «Жизненный путь» (Исследование содержания эмоциональных проблем);

8. ИМАТОН Профессиональный психологический инструментальный Автоматизированная экспресс-профориентация «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:

1. Конфликты в диаде «Руководитель-подчиненный»

2. Основные этапы психолого-педагогического исследования

3. Основные направления развития западной конфликтологии

4. Функции трудовых конфликтов

5. Предупреждение и разрешение межличностного конфликта

6. Классификация методов психологического исследования (по

Б.Г. Ананьеву)

7. Конфликтная ситуация

8. Отрасли психологии

9. Типология характерологических особенностей по К. Юнгу

10. 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»